



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente en
área de medicina de un hospital nacional, Lima-2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Alva Felix, Erica Lucia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1274-9537>

Autora: Torres Dolores, Claudia Cecilia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1948-0376>

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4861-2527>

Lima – Perú

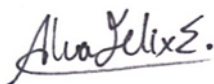
2026

 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

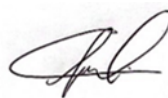
Yo, i) Claudia Torres Dolores y Erica Lucia Alva Felix egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ÁREA DE MEDICINA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA-2025”. Asesorado por el docente: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María DNI 28273016 ORCID 0000-0003-4861-2527 tiene un índice de similitud de **8 (ocho) %** con código OID: 14912:573230600 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
 Erica Lucia Alva Felix
 DNI: 70201854



.....
 Firma de autor 2
 Claudia Cecilia Torres Dolores
 DNI: 74139797



.....
 Firma
 Rosa Maria Muñoz Pizarro
 DNI: 28273016

Lima, 26 de Junio de 2026

Dedicatoria

Al todo poderoso por ser pilar fundamental, a nuestra familia por ser guía de cada paso que damos, a nuestros padres por ser nuestro constante apoyo en toda nuestra etapa universitaria y nunca haber dejado de creer en nosotras, por habernos enseñado que los sueños y metas se cumplen, y también va dedicado hacia nosotras por la constante perseverancia, fe y motivación que tuvimos en estos largos 5 años.

Agradecimientos

Estamos muy agradecidas con todas las personas que nos apoyaron en este largo camino académico, y fueron fuente de motivación para culminar la carrera con éxito. A nuestros docentes por la enseñanza brindada durante este período, sus enseñanzas han sido muy importantes en nuestra formación académica. A todas aquellas personas que nos brindaron la motivación para seguir luchando por nuestros sueños y poder lograr nuestros objetivos, estamos eternamente agradecidas, porque este logro también es parte de ustedes.

Índice general

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Índice general.....	5
Índice de tablas	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES.....	16
VI. REFERENCIAS	17
VII. ANEXOS	22

Índice de tablas

Tabla 1. Datos generales	12
Tabla 2. Distribución porcentual del cuidado enfermero	12
Tabla 3. Distribución porcentual de la SU	13
Tabla 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la CC enfermero	13
Tabla 5. Correlación entre la CC del enfermero y la SU	13
Tabla 6. Correlación entre la dimensión interpersonal y la SU.....	14
Tabla 7. Correlación entre la dimensión técnica y la SU	14

Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente en área de medicina de un hospital nacional, Lima-2025

Quality of nursing care and its relationship with patient satisfaction in the medical area of a national hospital, Lima-2025

Autora y filiación: i) Erica Lucia Alva Felix; ii) Claudia Torres Dolores, Bachilleres del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.

Resumen

El servicio de medicina enfrenta actualmente una crisis asistencial debido a las deficiencias en el cuidado de enfermería, lo que ha generado un incremento significativo en las quejas por parte de los pacientes. En este contexto, la presente investigación tiene como propósito establecer la asociación entre la calidad del cuidado brindado por los enfermeros y la satisfacción de los usuarios en un hospital público de Lima durante el periodo 2025. El estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, sustentado en el método hipotético-deductivo. A partir de un universo de 300 individuos, se seleccionó una muestra de 169 participantes mediante la técnica de muestreo por conveniencia. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas, utilizando instrumentos con alta fiabilidad que evaluaron tanto los aspectos técnicos como interpersonales del cuidado de enfermería, así como las principales dimensiones de la satisfacción del paciente. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 88.2% de los encuestados percibe una alta calidad en el cuidado recibido; sin embargo, el 67.5% manifiesta un nivel medio de satisfacción. Asimismo, mediante el coeficiente Rho de Spearman se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables ($Rho = 0.417$; $p = 0.000$). En conclusión, se establece que un adecuado desempeño profesional de enfermería, caracterizado por la competencia técnica y un trato humanizado, influye significativamente en la percepción de bienestar del paciente, fortaleciendo la confianza general en los servicios de salud brindados oportunamente, promoviendo una atención integral, segura, continua y centrada en las necesidades del paciente atendido. Estos hallazgos permiten mejorar la calidad

asistencial hospitalaria y la experiencia del usuario en el sistema de salud peruano actual con evidencia científica sólida.

Palabras clave: Calidad del cuidado; Paciente; Servicio de salud; Enfermería; Satisfacción del usuario.

Abstract

The medical service is currently facing a healthcare crisis due to deficiencies in nursing care, which has led to a significant increase in patient complaints. In this context, this research aims to establish the association between the quality of care provided by nurses and patient satisfaction in a public hospital in Lima during the year 2025. The study is an applied research project with a quantitative, correlational, and non-experimental design, based on the hypothetico-deductive method. From a population of 300 individuals, a sample of 169 participants was selected using convenience sampling. Data collection was carried out through surveys, using highly reliable instruments that assessed both the technical and interpersonal aspects of nursing care, as well as the main dimensions of patient satisfaction. The descriptive results showed that 88.2% of respondents perceived a high quality of care received; however, 67.5% reported a medium level of satisfaction. Furthermore, Spearman's rho coefficient revealed a moderate positive correlation between the variables ($Rho = 0.417$; $p = 0.000$). In conclusion, it is established that adequate professional nursing performance, characterized by technical competence and humane treatment, significantly influences the patient's perception of well-being, strengthening overall trust in timely healthcare services and promoting comprehensive, safe, continuous, and patient-centered care. These findings contribute to improving the quality of hospital care and the user experience within the current Peruvian healthcare system, supported by solid scientific evidence.

Keywords: Quality of care; Patient; Healthcare service; Nursing; User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de medicina enfrenta una crisis asistencial en todo el mundo, donde cerca de 40.5 millones de usuarios experimentan incidentes relacionados con deficiencias en el cuidado de enfermería, resultando en 250,000 fallecimientos anuales por causas prevenibles como caídas y lesiones por presión (1). En Costa Rica se evidencian limitaciones formativas, en Cuba, existe

déficit de personal y en Honduras, precariedad de las instalaciones, todo esto se evidencia en la baja cobertura del personal de enfermería (26%) (2). De acuerdo a datos en Perú, el panorama es crítico: evidencia deficiencias relacionadas con la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario en los servicios de salud, por lo que se plantean estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de las competencias profesionales y al cumplimiento de indicadores de calidad, con metas entre el 80% y 90% y una proyección de hasta el 91% de satisfacción del usuario (3). Según la Organización Mundial de la Salud, la ineficiencia del tratamiento de úlceras por presión varía entre el 6% y 24%, esto depende de la calidad de atención especializada (4). Estudios nacionales en hospitales estatales y de Ica reportan que entre el 47% y 61% de los profesionales presentan dificultades en la organización del cuidado, lo que deriva en una satisfacción del paciente apenas moderada o regular (5,6). Esta falta de excelencia se debe a que el personal no evalúa con exactitud el impacto de sus intervenciones (7), agravado por un déficit del 28% en la disponibilidad de recurso humano especializado en la capital (8). Dado que el personal de enfermería es la base del sistema, su preparación continua es esencial para responder a la elevada demanda de los hospitales públicos de Lima (9,10).

Respecto a la evidencia científica, Hernández (11) en Cuba determinaron altos niveles de satisfacción mediante el modelo SERVQUAL, destacando la seguridad como la dimensión mejor valorada. En Nigeria, Agbonjinmi (12) reportaron un 93% de satisfacción sobresaliente, confirmando una asociación significativa entre la calidad y la conformidad del usuario ($p < 0,001$). Asimismo, Yan (13) en China, con una muestra de 1,746 usuarios, hallaron un nivel de satisfacción global del 95.06%, vinculándolo directamente con la calidad asistencial. En el ámbito nacional, Bravo (14) en Lima encontró una asociación positiva significativa ($Rho = 0,506$) entre la calidad del cuidado y la satisfacción, resaltando la dimensión técnico-científica. Azabache (15) en Trujillo identificaron una relación directa de gran magnitud ($r = 0,989$) entre ambas variables, mientras que Ramos (16) en Lima determinaron que la calidad se sitúa entre regular y buena, condicionada por factores sociodemográficos ($p < 0,05$).

Teóricamente, la calidad de cuidado se fundamenta en la uniformidad de la práctica de Deming (17) y el estándar de cero defectos de Crosby (18). En enfermería, Leininger (19) enfatiza la responsabilidad cultural (20) la integración de habilidades técnicas con el juicio clínico. Este estudio se apoya en el cuidado humanista de Watson (21), quien postula la relación transpersonal y el vínculo interpersonal como ejes del bienestar, y en la teoría de calidad y servicio de Albrecht y Carlzon (22). Estructuralmente, la variable calidad se desglosa en la dimensión técnica, enfocada en el autocuidado de Orem (23), y la dimensión interpersonal (24).

Por su parte, la satisfacción del usuario representa la valoración del trato y la eficacia del servicio (25), sustentándose en el Modelo de Ayuda Prescriptiva (26) y la teoría de la anticipación (27). Sus dimensiones incluyen la comunicación terapéutica (28), el clima de confianza (29), la actitud profesional y vocación (30), la percepción del cuidado individualizado (31) y la competencia técnica vinculada a la sensibilidad humana (32). Bajo este marco, el objetivo general de la investigación fue determinar cómo la calidad de cuidado del enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de Medicina de un Hospital Nacional, Lima-2025.

Desde un enfoque técnico, este estudio ofrece la oportunidad para emplear herramientas de medición que sean estandarizadas y confiables. Desde la práctica, el estudio brinda una oportunidad de recopilar percepciones de los beneficiarios sobre el servicio recibido, especialmente en situaciones críticas como las urgencias, donde su voz muchas veces no es tomada en cuenta. Posteriormente, aplicaremos el enfoque de Watson haciendo referencia sobre el valor del cuidado humanizado. Estos marcos conceptuales facilitan la interpretación de cómo las personas atendidas perciben el trato brindado

II. METODOLOGÍA

El presente trabajo se categorizó como una investigación aplicada, cuyo propósito fundamental radica en el uso del conocimiento académico para el diseño de propuestas que perfeccionen la asistencia sanitaria en el ámbito clínico (33). Se optó por una metodología cuantitativa, la cual se apoya en la cuantificación de los datos y el procesamiento estadístico para el contraste de hipótesis bajo un esquema hipotético-deductivo; este marco facilitó la formulación de alternativas basadas en el examen riguroso de la correspondencia entre la labor del personal de enfermería y el agrado manifestado por el paciente (34,35). En cuanto al diseño, el estudio fue de tipo no experimental y transversal, recolectando la evidencia en un solo corte temporal sin alterar el estado de las variables. El nivel fue correlacional, orientado a identificar la magnitud del vínculo entre la calidad de la atención y la percepción del usuario, sin establecer nexos de causa-efecto (36).

El universo de estudio comprendió a 300 usuarios internados en el servicio de medicina del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” a lo largo del año 2025 (37). Tras aplicar la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra, se determinó un grupo de 169 sujetos. La elección de estos participantes se realizó mediante un procedimiento no probabilístico por conveniencia, seleccionando a aquellos que cumplieran con los criterios de inclusión durante el periodo

establecido (38). Los criterios de inclusión comprendieron ser paciente mayor de edad hospitalizado en el área de medicina, contar con capacidad cognitiva para completar los instrumentos y suscribir el consentimiento informado; por el contrario, se excluyó a quienes no desearon participar o pertenecieran a otros servicios del hospital.

Respecto a las variables, la primera fue la calidad del enfermero, evaluada en sus dimensiones técnica e interpersonal, y la segunda la satisfacción del paciente, que abarca la percepción del trato, competencia y entorno asistencial (39,40).

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta utilizando dos cuestionarios estructurados adaptados por Azabache y Miranda (15). El primer instrumento evaluó la calidad de la práctica del enfermero mediante 15 ítems en escala Likert, mientras que el segundo midió la satisfacción a través de 11 reactivos distribuidos en cinco dimensiones: comunicación, clima de confianza, actitud profesional, percepción individualizada y competencia técnica. Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de cuatro expertos y demostraron una alta confiabilidad en la prueba piloto con coeficientes Alfa de Cronbach de 0.84 y 0.86, respectivamente (42,43).

El tratamiento de los datos recolectados inició con la organización en hojas de cálculo de Microsoft Excel, para luego ser transferidos al software IBM SPSS v.26. El análisis descriptivo se presentó mediante distribuciones de frecuencias y valores porcentuales, alineados con las escalas de la matriz de operacionalización. En la etapa inferencial, se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov para verificar la distribución de la muestra; al confirmarse una distribución no paramétrica, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para establecer el nivel de asociación entre las variables.

Bajo un marco ético riguroso, el estudio respetó los preceptos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, asegurando el carácter anónimo y la libre voluntad de los participantes según las leyes de protección de datos.

III. RESULTADOS

El grupo de estudio se integró por 169 sujetos hospitalizados, observándose una mayor participación de mujeres (62.1%) en comparación con los hombres (37.9%). Al analizar el perfil por edades, se identificó que la mayoría pertenece al segmento de adultos menores de 26 años (69.2%), mientras que el 22.5% correspondió a jóvenes entre 26 y 59 años, y una minoría

del 8.3% a adultos mayores. En lo que respecta a la situación conyugal, predominaron los solteros con un 47.3%, seguidos por quienes indicaron estar casados (25.4%).

Tabla 1. Datos generales

Categoría	N	%
Femenino	105	62.1%
Masculino	64	37.9%
Adulthood (- 26)	117	69.2%
Juventud (26-59)	38	22.5%
Vejez (+ 60)	14	8.3%
Casado	43	25.4%
Conviviente	32	18.9%
Divorciado	8	4.7%
Soltero	80	47.3%
Viudo	6	3.6%
Total general	169	100.0%

En relación con la calidad de cuidada del enfermero, se determinó que una amplia mayoría de los pacientes percibe la atención en un nivel alto (88.2%), mientras que un 11.8% la calificó en un nivel medio, sin registrarse valoraciones en el nivel bajo. Se mostraron un predominio del nivel alto con un 85.2% y 82.2%, respectivamente, evidenciando una ligera brecha de mejora superior en la dimensión técnica.

Tabla 2. Distribución porcentual del cuidado enfermero

	Nivel	F	%
	Medio	20	11.8
Válido	Alto	149	88.2
	Total	169	100.0

Por otro lado, los niveles de la satisfacción del paciente mostraron una distribución distinta, donde el nivel medio fue el predominante con un 67.5%, seguido por el nivel bajo con un 29%. Solo el 3.6% de los pacientes manifestó una satisfacción alta, lo que indica que, a pesar de

percibir una calidad de cuidado elevada, la satisfacción subjetiva se mantiene en rangos intermedios.

Tabla 3. Distribución porcentual de la satisfacción de los pacientes

	Nivel	F	%
Válido	Bajo	49	29.0
	Medio	114	67.5
	Alto	6	3.6
Total		169	100.0

Al analizar las dimensiones de la calidad del cuidado (Tabla 4), se evidencia que tanto en el aspecto interpersonal como en el técnico prevalece un nivel alto de desempeño, alcanzando el 85.2% y el 82.2% respectivamente. No obstante, se observa que la dimensión técnica presenta una ligera brecha de mejora mayor en comparación con la interpersonal, dado que un 17.8% de los pacientes la ubica en un nivel medio frente al 14.8% de la dimensión interpersonal. En conjunto, estos datos reflejan que el personal de enfermería proyecta una imagen de competencia técnica y trato humano equilibrada.

Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de cuidado del enfermero

	Nivel	F	%
Interpersonal	N-Medio	25	14.8
	N-Alto	144	85.2
Técnico	N-Medio	30	17.8
	N-Alto	139	82.2
Total		169	100.0

Con el fin de precisar la magnitud del vínculo entre las variables de estudio y sus componentes, se ejecutó la contrastación de hipótesis empleando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Mediante este tratamiento estadístico, se logró medir la correspondencia entre la atención profesional de enfermería y el agrado manifestado por los pacientes internados, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tabla 5. Correlación entre la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción del paciente

Calidad	Satisfacción
---------	--------------

Rho	Calidad	Coef.	1.000	,417**
		Sig.		0.000
		N	169	169
	Satisfacción	Coef.	,417**	1.000
		Sig.	0.000	
		N	169	169

Nota: Los hallazgos revelaron un nivel de significancia de 0,000, valor que al situarse por debajo del umbral establecido ($p < 0,05$), permite desestimar la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0,417$, lo que representa una correlación positiva de magnitud moderada con validez estadística. Estos datos confirman que, en el nosocomio nacional objeto de estudio, la calidad prestacional de enfermería guarda una relación directa con la percepción del usuario; por lo tanto, una mejora en los procesos de atención se traduce en un incremento en el grado de conformidad del paciente.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente

Rho	Interpersonal		Interpersonal	Satisfacción
		Coef.	1.000	,339**
		Sig.		0.000
		N	169	169
	Satisfacción	Coef.	,339**	1.000
		Sig.	0.000	
		N	169	169

Nota: Los resultados mostraron un p-valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual valida la vinculación estadística entre la dimensión interpersonal y la conformidad del usuario. El coeficiente obtenido ($Rho = 0,339$) denota una correlación positiva de intensidad baja. Estos datos sugieren que, aunque el abordaje humanizado, la capacidad empática y el diálogo asertivo del profesional de enfermería impactan positivamente en el paciente, la experiencia general de este último en el área médica depende también de variables ajenas al contacto humano directo.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente

Rho	Técnico		Técnico	Satisfacción
		Coef.	1.000	,423**
		Sig.		0.000

		N	169	169
Satisfacción		Coef.	,423**	1.000
		Sig.	0.000	
		N	169	169

Nota: Por último, al contrastar el componente técnico con el grado de satisfacción, se halló un p-valor de 0,000, lo que confirma la validez estadística de dicha relación, el coeficiente de Spearman de 0,423 refleja una asociación positiva de intensidad moderada. Estos hallazgos demuestran que el dominio de las capacidades clínicas, la adherencia a los protocolos de seguridad y la eficiencia en la ejecución de procedimientos de enfermería son factores determinantes; esto sugiere que la aptitud profesional y el rigor en la atención son ejes fundamentales para una opinión favorable del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general, orientado a determinar la relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el área de Medicina, los resultados descriptivos revelaron que, si bien la calidad de cuidado se sitúa en un nivel alto (88.2%), la satisfacción de los pacientes alcanzó mayoritariamente un nivel medio (67.5%). El análisis inferencial confirmó una relación positiva moderada entre ambas variables ($Rho = 0.417$; $p < 0.05$), validando que una atención integral superior eleva la percepción de bienestar del paciente. Este hallazgo converge con lo reportado por Agbonjinmi et al. (12) en Nigeria y Yan et al. (13) en China, quienes demostraron que la calidad de los cuidados es un predictor directo de la satisfacción. No obstante, existe una discrepancia marcada en los niveles de satisfacción alcanzados; mientras que en los estudios de Hernández et al. (11) en Cuba las expectativas fueron cubiertas ampliamente, en la presente investigación la satisfacción alta es mínima (3.6%), lo que sugiere que en el contexto hospitalario nacional existen factores extrínsecos al cuidado enfermero, como la gestión administrativa o la infraestructura, que limitan la plenitud del usuario.

En el ámbito nacional, los resultados coinciden con Bravo (14), quien en Lima halló una correlación positiva significativa ($Rho = 0.506$), reforzando la premisa de que el desempeño de enfermería es el eje de la percepción del paciente. Sin embargo, los datos de este estudio se aproximan más a lo descrito por Azabache et al. (15) y Ramos et al. (16), donde la satisfacción no logra niveles óptimos a pesar de la buena calificación del cuidado. Esto permite inferir que la satisfacción es un constructo influenciado por variables sociodemográficas y la

disponibilidad de recursos, indicando que, aunque el profesional de enfermería realiza un trabajo de alta calidad, la saturación del sistema o las condiciones del entorno hospitalario podrían estar mediando para que el paciente solo alcance un nivel de satisfacción intermedio.

Partiendo del primer objetivo específico sobre la dimensión interpersonal, se identificó que el trato humanizado es percibido en un nivel alto por el 85.2% de la muestra, con una relación positiva débil respecto a la satisfacción ($Rho = 0.339$; $p < 0.05$). Estos resultados concuerdan con Hernández et al. (11) y Bravo (14), quienes subrayan que la calidez del trato y la comunicación efectiva son prioridades para el paciente hospitalizado. Sin embargo, la debilidad de la correlación hallada sugiere una realidad compleja que coincide con las observaciones de Ramos et al. (16); la satisfacción no depende únicamente de la amabilidad, sino de la disponibilidad real de la enfermera ante situaciones críticas. Por lo tanto, el trato humano es una condición necesaria pero no suficiente, ya que la percepción de apoyo emocional debe estar alineada con la respuesta inmediata a las necesidades de salud.

Finalmente, respecto al segundo objetivo específico sobre la dimensión técnica, se halló un nivel alto de desempeño en el 82.2% de los casos, con una relación positiva moderada hacia la satisfacción ($Rho = 0.423$; $p < 0.05$). Este hallazgo es consistente con Hernández et al. (11) y Yan et al. (13), quienes sostienen que la seguridad y la pericia técnica transmiten confianza y son pilares fundamentales de la satisfacción global. A nivel local, la relación técnica hallada fue ligeramente más fuerte que la interpersonal, lo cual puede discutirse bajo la perspectiva de Azabache et al. (15), sugiriendo que en el área de Medicina el paciente asocia su recuperación directamente con la eficacia de los procedimientos y la administración de tratamientos. Se concluye que el dominio técnico no solo garantiza la seguridad clínica, sino que actúa como un indicador tangible de profesionalismo que influye con mayor fuerza en la conformidad del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció la existencia de una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina del hospital nacional, lo que confirma que un mejor desempeño asistencial eleva la percepción de bienestar del paciente.

Segunda: En cuanto a la dimensión interpersonal, los resultados demuestran un vínculo positivo, pero de intensidad débil con la satisfacción de los pacientes, lo que indica que, si bien el trato humano es valorado, no es el único determinante en la experiencia global del hospitalizado.

Tercera: Se concluye que la dimensión técnica guarda una relación positiva moderada y estadísticamente relevante con la conformidad del usuario, lo que resalta que la pericia procedimental y la seguridad clínica son ejes fundamentales para la valoración del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

a) Se propone que el hospital nacional a realizar capacitaciones acerca de la calidad del cuidado enfermero a través de la aplicación de evaluaciones periódicas del desempeño del personal en el área de medicina, con la finalidad de asegurar una atención a la vanguardia.

b) Las futuras investigaciones deben abordar la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería, considerando además distintas áreas hospitalarias y diversos entornos de atención sanitaria. Esto va enriquecer el conocimiento científico existente y formular estrategias orientadas al perfeccionamiento y fortalecimiento de la calidad de los cuidados en servicios de salud.

c) Se sugiere reforzar la comunicación y el seguimiento al paciente durante su hospitalización, brindando información clara y oportuna sobre los procedimientos, tratamientos y cuidados, con el fin de mejorar la percepción y experiencia del paciente respecto a la atención recibida.

VI. REFERENCIAS

1. Internacional Council of nurses. Informe de la asociación internacional de enfermeras 2024 [Internet]. Ginebra: ICN; 2024 [Citado 2025 Junio 23]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/2024-05/ICN_IND2024_report_SP_A4_3.1_0.pdf
2. Organización Panamericana de la Salud. Recursos humanos para la salud: un abordaje sustentado en los derechos. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud; 2020.
3. Centro de Estudios y Proyectos. Plan estratégico CEP 2024. Centro de Estudios y Proyectos. 2024 [citado 2025 junio 23]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2024/03/plan-estategico-cep.pdf>
4. Internacional Council of nurses. Informe de la asociación internacional de enfermeras 2024 [Internet]. Ginebra: ICN; 2024 [Citado el 23 de junio del 2025]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/2024-05/ICN_IND2024_report_SP_A4_3.1_0.pdf
5. Ávila, J, & Hernández Cerna, F. C. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo 2022 [Tesis de licenciatura]. Trujillo:

Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110371>

6. Ramírez Palomino KA, Urure Velazco IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. ALICIA. 2023;11(2): 66-78. doi: 10.35563/revan.v11i2.534
7. Dolores M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. ENEO. 2007; 4(2): 34-38. doi: 10.22201/eneo.23958421e.2007.2.461
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud: ENSUSALUD 2014. Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2015 [citado 23 de junio de 2025]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
9. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid. Día Internacional de la Enfermera 2024: Nuestras enfermeras. Nuestro futuro. El poder económico de los cuidados. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid. 2024 [citado 23 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.codem.es/guias/dia-internacional-enfermera-2024-nuestras-enfermeras-nuestro-futuro-poder-economico-cuidados-2>
10. Mendoza Briceño, Y., & Moreira Choez, J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en hospitalización. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. 2023;5(1):40-49. doi: 10.59169/pentaciencias.v5i1.440
11. Hernández Vergel L, León Román C, Miranda Guerra A, Hernández Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2021;37(4):1-23.
12. Agbonjinmi LA, Ayorinde AM, Gbenga-Epebinu MA. Assessment of patients' satisfaction with nursing care in Babcock University Teaching Hospital, Ilishan-Remo, Ogun State, Nigeria. International Journal of Nursing, Midwife and Health Related Cases. 2022;8(3):34-44. doi: 10.37745/ijnmh.15/vol8n33444.
13. Yan J, You L, Liu Y, et al. Patient satisfaction with nursing care in tertiary hospitals in China: a multicentre cross-sectional study. BMJ Open. 2022;12(7):e056330. doi: 10.1136/bmjopen-2021-056330.
14. Bravo Alegre GM, Avellaneda Guerrero EE. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de medicina de un hospital nacional de Lima, 2023 [tesis de maestría]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cfa6057e-ea2e-49f4-bb5e-cb6e2216cc73/content>

15. Azabache JK, Miranda RDLM. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo [tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133021/Azabache_NJK-Miranda_QRDLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Ramos C, Huamán L, Flores J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Sergio E. Bernalles [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/904>
17. Gonzales J, Pérez M, Rodríguez L. Mejora continua de una empresa en México; estudio desde el ciclo Deming. Revista Venezolana de Gerencia. 2020;25(92):1863-1883. doi: 10.37960/rvg.v25i92.34301.
18. Lozano L. ¿Qué es calidad total?. Revista Médica Herediana. 1998;9(1):28-34. doi: 10.20453/rmh.v9i1.566.
19. Mairal B, Palomares V, del Barrio N, Atarés A, Piqueras M, Miñes T. Madeleine Leininger, artículo monográfico. Revista Sanitaria de Investigación. 2021;2(4):63-70. doi: 10.37811/rsin.v2i4.5186
20. Carrillo AJ, García L, Cárdenas CM, Díaz IR, Yabrudy N. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. Enfermería Global. 2013;12(32):346-361. doi: 10.6018/eglobal.12.4.151581.
21. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina. Revista Enfermería Herediana. 2016;9(2):133-140. doi: 10.20453/renh.v9i2.3017.
22. Arango J, Pérez M. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell, Colombia [tesis de licenciatura]. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/088119e6-0237-456a-964a-4775823b6026/content>
23. Zarza MJ. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Revista Enfermería Universitaria. 2007;4(2):1-8. doi: 10.22201/eneo.23958421e.2007.4.2.461.
24. Lázaro R, Huamán J, Pérez M, Quispe L, Sánchez D. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos

- Guardia, Huaraz, 2022. Apuntes de Bioética. 2022;7(1):70-86. doi: 10.35383/apuntes.v7i1.1078.
25. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de medicina. *Revista Médica Herediana*. 2020;20(3):397-403. doi: 10.20453/rmh.v20i3.3794.
 26. Slideshare. Teóricas de la enfermería con importancia histórica. Slideshare. 2023 [citado 9 de julio del 2025]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/slideshow/teoricas-de-la-enfermeria-con-importancia-historica-guia-resumen-1-0-pdf/274136006>
 27. Shukla A, Mishra A, Dwivedi YK. Expectation Confirmation Theory. TheoryHub. 2023 [citado 9 de julio del 2025]. Disponible en: <https://open.ncl.ac.uk/theories/14/expectation-confirmation-theory/>
 28. Polit DF, Beck CT. Measurement in nursing research. *American Journal of Nursing*. 2021;121(6):56-64. doi: 10.1097/01.NAJ.0000753606.94547.9b.
 29. Peplau H. Interpersonal Relations Theory. Wikipedia. [citado 3 de agosto del 2025]. Disponible en: https://en.wikipedia.org/wiki/Hildegard_Peplau
 30. Watson J. Theory of Human Caring. Wikipedia. [citado 3 de agosto del 2025]. Disponible en: https://en.wikipedia.org/wiki/Jean_Watson
 31. Nightingale F. Environmental Theory. Wikipedia. [citado 3 de agosto del 2025]. Wikipedia. [citado 3 de agosto del 2025]. Disponible en: https://en.wikipedia.org/wiki/Florence_Nightingale
 32. Henderson V. Need Theory. Wikipedia. Wikipedia. [citado 3 de agosto del 2025]. Disponible en: https://en.wikipedia.org/wiki/Virginia_Henderson
 33. Delgado M, et al. Transpersonal Caritas Relationship: A new concept from the unitary caring science framework of Jean Watson. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2023;41(3):e02. doi: 10.17533/udea.iee.v41n3e02.
 34. Acosta S. Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Revista Latinoamericana OGMIOS*. 2023;3(8):82-95. doi: 10.53595/rlo.v3i8.226.
 35. Guisasola J. La investigación basada en el diseño. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*. 2024;21(2): e101-112. doi: 10.25267/Rev_Eureka_ens_divulg_cienc.2024.v21.i2.2801.
 36. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas R, Arias J. Metodología de la investigación: guía para el proyecto de tesis. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI Perú; 2023. DOI: 10.35622/inudi.b.073
 37. Ruas O, Rodríguez C, Austrich C, Perdomo J. Metodología de la investigación. ResearchGate. 2024 [citado 2025 julio 21]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/380178368_Metodologia_de_la_investigacion_VERSION_29_abril_2024

38. Albornoz A, et al. Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación (1ra ed). Quito: Mawil Publicaciones de Ecuador; 2023. DOI: 10.26820/978-9942-622-59-4
39. Olivos F. La técnica e instrumento en la investigación científica. Scienceevolution. 2023; 3(7): 7-7. DOI: 10.61325/ser.v1i5.29
40. Sopan A, et al. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en estrategias sanitarias de un Hospital Nacional [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34612/sopan_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Ruiz J, Trujillo N. Validación de instrumentos para estudio de referenciación en enfermería oftalmológica. Revista Cubana de Enfermería. 2023; 39(1): 1-16. DOI: 10.20453/rmh.v33i3.4339
42. Roco A, Hernández M, Pérez L, García J. Alfa de Cronbach y su intervalo de confianza. Nutrición Hospitalaria. 2024; 41(1): 270-271. DOI: 10.20960/nh.04961

VII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general		Método:
¿De qué manera se vincula la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en Área de Medicina de un Hospital Nacional, Lima-2025?	"Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en área de Medicina de un Hospital Nacional, Lima-2025"	H1: "Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en área de Medicina de un Hospital Nacional, Lima-2025". Ho: "No existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en área de Medicina de un Hospital Nacional, Lima-2025".	Variable 1: Calidad del cuidado enfermero Dimensiones: - Interpersonal - Técnica	Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis Especificas		Diseño:
- ¿De qué manera la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado se vincula con la satisfacción del usuario en área de Medicina?	- Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en Área de Medicina.	- H1: Existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en Área de Medicina de un hospital nacional en Lima.	Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones: - Comunicación - Clima de confianza - Actitud profesional	No experimental Corte: transversal
- ¿De qué manera la dimensión técnica de calidad del cuidado enfermero se vincula con la satisfacción del usuario en Área de Medicina?	- Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión técnica de calidad del cuidado enfermero influye y la satisfacción del usuario en Área de Medicina.	- H2: Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en Área de Medicina de un hospital nacional en Lima.	- Percepción de paciente individualizado - Competencia técnica	Nivel: Correlacional La población de estudio estuvo conformada por 300 que asistieron al Hospital Nacional PNP.

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

AUTOR: Azabache y Miranda (47) en el año 2023.

Estimado usuario: Con el presente cuestionario es contribuir con la mejora de la satisfacción de paciente que brindan los profesionales de enfermería. Le agradeceríamos mucho que pudiera responderlo. Agradecidas por su participación.

INDICACIONES: En la encuesta presentamos una serie de ítems, léalos detenidamente y responda con una “X” en el casillero que usted crea conveniente. Las respuestas son anónimas.

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA		Siempre	A veces	Nunca
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
1	La enfermera saluda a los pacientes de manera general.			
2	La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.			
3	La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.			
4	La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.			
5	La enfermera responde a las interrogantes del paciente.			
6	La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.			
7	La enfermera mira al paciente cuando le habla.			
8	La enfermera trata con amabilidad al paciente.			
9	La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.			
10	La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.			
11	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.			
DIMENSIÓN TÉCNICA				
12	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.			
13	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.			
14	La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.			
15	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE USUARIO

AUTOR: Azabache y Miranda (47) en el año 2023.

Estimado usuario: Con el presente cuestionario es contribuir con la mejora de la satisfacción de paciente que brindan los profesionales de enfermería. Le agradeceríamos mucho que pudiera responderlo. Agradecidas por su participación.

INDICACIONES: En la encuesta presentamos una serie de ítems, léalos detenidamente y responda con una “X” en el casillero que usted crea conveniente. Las respuestas son anónimas..

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

Anexo 3. Validación de Instrumentos

Instrumento de la Variable 1.

Juez 1

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interpersonal

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

- Segunda dimensión: Técnica

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



Graciela Espinoza Quiroga
LIC. EN ENFERMERÍA
COP-000079

Firma del evaluador
DNI: 46446152

Juez 2.

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interpersonal

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

- Segunda dimensión: Técnica

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


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

Firma del evaluador
 DNI: 18888653

Juez 3.

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interpersonal

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

- Segunda dimensión: Técnica

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



Firma del evaluador

DNI: 18471847

Juez 4.

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interpersonal

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

- Segunda dimensión: Técnica

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

Prof. Juan P. Ríos
 Lic. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 30581

Firma del evaluador
 DNI: 1808439

Instrumento de la Variable 2.

Juez 1

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023", elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

sus observaciones que considere pertinente.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación

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

Segunda dimensión: Clima de confianza

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

- Tercera dimensión: Actitud profesional

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

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

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

- Quinta dimensión: Competencia técnica

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



Grecia Espinoza Delgado
LIC. Enfermería
COP 000079

Firma del evaluador
DNI: 46446152

Juez 2

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023", elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

sus observaciones que considere pertinente.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación

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

Segunda dimensión: Clima de confianza

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

- Tercera dimensión: Actitud profesional

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

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

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

- Quinta dimensión: Competencia técnica

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


 Rosa Ivela Cortin Saavedra
 ENFERMERA
 C.E.P. 47325

Firma del evaluador
 DNI: 18888653

Juez 3.

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023", elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

sus observaciones que considere pertinente.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación

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

Segunda dimensión: Clima de confianza

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

- Tercera dimensión: Actitud profesional

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

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

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

- Quinta dimensión: Competencia técnica

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



Firma del evaluador
DNI: 18471847

Juez 4

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

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

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

4. Soporte teórico

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023*, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación

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

Segunda dimensión: Clima de confianza

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

- Tercera dimensión: Actitud profesional

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

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

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

- Quinta dimensión: Competencia técnica

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

Firma del evaluador

 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 30581

Firma del evaluador
 DNI: 1808439

Anexo 4. A probación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 06 de setiembre del 2025

Autor Responsable:
ERICA LUCIA ALVA FELIX

Exp. Nº: 2187-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ÁREA DE MEDICINA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA-2025." Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 03/10/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

ERICA LUCIA ALVA FELIX
TORRES DOLORES, CLAUDIA

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 5. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Alva Felix Erica Lucia, Torres Dolores Claudia Cecilia.

Título: Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del usuario en área de medicina de un Hospital Nacional, lima-2025.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del usuario en área de medicina de un Hospital Nacional, lima-2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de Urgencias de un Hospital Nacional. Su ejecución ayudará y permitirá brindar una mejor calidad de atención a los usuarios hospitalizados en el Hospital Nacional.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

Responderá la encuesta que determinará la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción.

La entrevista puede demorar 30 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregara a usted de manera individual o se almacenaran respetando la confidencialidad y su anonimato.

Usted no pagara ningún costo monetario por la participación. Asimismo, no recibirá ningún incentivo económico. Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de la presente investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación.

Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio. La participación es voluntaria, si usted lo decide puede negarse o participar en el estudio o retirarse de este en cualquier instante, sin que esto ocasione ninguna penalización o perdida de los beneficios y derechos que tiene como usuario, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del

estudio. Puede comunicarse con los investigadores, Alva Felix Erica Lucia al 983419020 o con la investigadora Torres Dolores Claudia Cecilia al 936218151 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si

Firma

Anexo 5. Carta de aprobación de la institución para recolección de datos



REF.: PROVEIDO N°001459-2026-COMGENPNP-DIRPSP-DIRSAPOL-SEC-OFAD/PNP OFICIO N° 000214-2026-COMOPPOL-DIRPRSA-DIRSAPOL-SUBDIR de 28ENE2026 (Expediente: DIRSAP20250002058), relacionado a la solicitud presentada por las Bachilleres Erica Lucia ALVA FELIX y Claudia Cecilia TORRES DOLORES, para realizar proyecto de investigación de tesis en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

DECRETO N° 037-2026-COMGENPNP/DIRSPS-DIRSAPOL-SEC-UNIDOCAP AI

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por las Bachilleres de la carrera de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener: **Erica Lucia ALVA FELIX y Claudia Cecilia TORRES DOLORES**, quienes peticionan autorización para realizar proyecto de investigación de tesis en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". **PASE** al señor **General SPNP Ricardo Jesús TINOCO TEJADA – Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** a las Bachilleres **Erica Lucia ALVA FELIX y Claudia Cecilia TORRES DOLORES**, coautores del proyecto de investigación de tesis titulado **"CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ÁREA DE MEDICINA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA-2025"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo, la Unidad de Docencia y Capacitación del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz, dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a las administradas, que deberán presentar a dicha Unidad una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 03 FEB 2026

JAV/RP/JPM
msp



OS – 287529
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ
GENERAL SPNP
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
3	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-27	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-12-10	<1%
7	Internet	hdl.handle.net	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-03-10	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2026-02-17	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-03-19	<1%
11	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%