

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Percepción de los pacientes sobre la calidad de  
atención del enfermero en emergencia - Clínica  
Cayetano Heredia. Huancayo 2023**

Carolina Shayuri Molina Santana  
Dhail Navarro Huamali  
Edwin Raul Tapia Damian

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Enfermería

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**A** : M.C. Claudia Ugarte Taboada  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

**DE** : Janet Elena Gaspar Samaniego  
Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 22 de Noviembre de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA-CLINICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA, DHAIL NAVARRO HUAMALI y EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN, de la E.A.P. de Enfermería; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 20 ) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Carolina Shayuri Molina Santa, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 78292217, de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA-CLINICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

21 de Noviembre de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Dhail Navarro Huamali, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 70935150, de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA-CLINICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

21 de Noviembre de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Edwin Raul Tapia Damian, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 71242122, de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

9. La tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA-CLINICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.
10. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
11. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
12. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

21 de Noviembre de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

---

## tesis final 22-11-23

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**19%**

INDICE DE SIMILITUD

**15%**

FUENTES DE INTERNET

**8%**

PUBLICACIONES

**15%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

**Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

**3%**

**2**

**Submitted to Universidad Continental**

Trabajo del estudiante

**3%**

**3**

**www.repositorio.unu.edu.pe**

Fuente de Internet

**2%**

**4**

**repositorio.unheval.edu.pe**

Fuente de Internet

**2%**

**5**

**repositorio.utea.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**6**

**Submitted to CONACYT**

Trabajo del estudiante

**1%**

**7**

**repositorio.uroosevelt.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**8**

**www.scribd.com**

Fuente de Internet

**1%**

**9**

**Submitted to Universidad Católica del CIBAO**

Trabajo del estudiante

**1%**

---

---

10	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
14	Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, Clara Olivares Ramírez, Julio César Cadena-Estrada, Sandra Sonalí Olvera Arreola. "Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería", Revista de Enfermería Neurológica, 2012 Publicación	<1 %
15	Submitted to Submitted on 1687967122221 Trabajo del estudiante	<1 %
16	"Validación de un cuestionario que mide los enfoques de aprendizaje y las percepciones del contexto de aprendizaje en estudiantes chilenos universitarios de primer año", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018 Publicación	<1 %
17	Claudia Torres Contreras, Marcela Buitrago-Vera. "Percepción de la calidad del cuidado de	<1 %

---

---

enfermería en pacientes oncológicos  
hospitalizados", Revista CUIDARTE, 2011

Publicación

- 
- |       |  |      |
|-------|--|------|
| 18    | Oscar Munares-García. "Validez de constructo, validez concurrente y confiabilidad de una escala de percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes peruanas", Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología, 2018  | <1 % |
| <hr/> |  |      |
| 19    | Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE  | <1 % |
| <hr/> |  |      |
| 20    | Submitted to Universidad Señor de Sipán  | <1 % |
| <hr/> |  |      |
| 21    | Luz Marina Bautista Rodríguez, María Fernanda Arias Velandia, Zury Ornella Carreño Leiva. "Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional", Revista CUIDARTE, 2016 | <1 % |
| <hr/> |  |      |
| 22    | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez   | <1 % |
| <hr/> |  |      |
| 23    | E. Terol, Y. Agra, M.M. Fernández-Maíllo, J. Casal, E. Sierra, B. Bandrés, M.J. García, P. del   | <1 % |

---

Peso. "Resultados de la estrategia en seguridad del paciente del Sistema Nacional de Salud español, período 2005-2007",  
Medicina Clínica, 2008

Publicación

---

24	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	"Validación de una rúbrica para evaluar habilidades de escritura histórica en segundo año medio : caso de Lincoln International Academy", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018 Publicación	<1 %
27	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo debemos principalmente a Dios que nos dio la vida y nos permitió llegar a este momento tan importante de nuestro desarrollo profesional. A nuestros padres, quienes son el principal apoyo y siempre nos brindan su infinito amor y confianza.

## **Agradecimientos**

A la Mg. Janet Elena Gaspar Samaniego, sin su virtud, su constancia y perseverancia, esto no hubiera sido tan fácil, tus consejos siempre han venido bien encaminados. Ha jugado un papel importante en este trabajo con sus aportes profesionales. Gracias por sus palabras de aliento cuando más lo necesitábamos, gracias por estar ahí y por sus consejos.

A nuestros padres, quienes siempre fueron el motor que impulsa nuestros sueños y esperanzas, y siempre estuvieron a nuestro lado en los días y noches más difíciles de los años universitarios. Hoy hemos concluido nuestros estudios y les presentamos este logro muy anhelado por nosotros, agradecemos a ustedes por estar en esta meta cumplida. Estamos orgullosos de estar con ustedes en este momento tan importante.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	x
Agradecimientos .....	xi
Índice de contenidos.....	xii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de figuras .....	xv
Resumen .....	xvi
Introducción .....	xviii
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio .....	20
1.1. Delimitación de la investigación .....	20
1.1.1. Territorial .....	20
1.1.2. Temporal .....	20
1.1.3. Conceptual.....	20
1.2. Planteamiento del problema .....	20
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general.....	22
1.3.2. Problemas específicos .....	23
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general .....	23
1.4.2. Objetivos específicos .....	23
1.5. Justificación de la investigación.....	24
1.5.1. Justificación teórica.....	24
1.5.2. Justificación práctica .....	24
CAPÍTULO II Marco teórico .....	25
2.1. Antecedentes de investigación .....	25
2.1.1. Artículos científicos .....	25
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas .....	30
2.3. Definición de términos básicos .....	35
CAPÍTULO III Hipótesis y variables.....	37
3.1. Hipótesis.....	37
3.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.2. Hipótesis específicas .....	37
3.2. Identificación de las variables .....	38
3.3. Operacionalización de las variables .....	40

CAPÍTULO IV Metodología .....	42
4.1. Enfoque de la investigación.....	42
4.2. Tipo de investigación .....	42
4.3. Nivel de investigación .....	42
4.4. Métodos de investigación.....	43
4.5. Diseño de investigación.....	43
4.6. Población y muestra .....	44
4.6.1. Población.....	44
4.6.2. Muestra.....	44
4.6.3. Técnicas.....	45
4.6.4. Instrumentos .....	45
CAPÍTULO V Resultados.....	52
5.1. Descripción del trabajo de campo .....	52
5.2. Presentación de resultados.....	53
5.3. Discusión de resultados .....	72
Conclusiones .....	75
Recomendaciones.....	77
Anexos.....	82

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de datos demográficos y socioeducativos de los pacientes en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.....	53
Tabla 2. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.....	54
Tabla 3. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico-científica”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	55
Tabla 4. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “humana”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.....	56
Tabla 5. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	57
Tabla 6. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del Enfermero en Emergencia en la dimensión “trato amable”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	58
Tabla 7. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera– paciente”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	59
Tabla 8. Prueba de normalidad de los datos a contrastar .....	60
Tabla 9. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero y la percepción de los pacientes .....	61
Tabla 10. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman .....	61
Tabla 11. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “técnico científico” y la percepción de los pacientes .....	63
Tabla 12. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman.....	63
Tabla 13. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “humana” y la percepción de los pacientes. ....	65
Tabla 14. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman .....	65
Tabla 15. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “entorno” y la percepción de los pacientes.....	67
Tabla 16. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman .....	67
Tabla 17. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero y la percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” .....	69
Tabla 18. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman.....	69
Tabla 19. Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del su dimensión “Interrelación enfermera – paciente”.....	71
Tabla 20. Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman .....	71

## Índice de figuras

Figura 1. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	54
Figura 2. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico – científico”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	55
Figura 3. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la “dimensión humana”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	56
Figura 4. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	57
Figura 5. Percepción de los pacientes sobre calidad de atención del enfermero en Emergencia en la dimensión “trato amable”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	58
Figura 6. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera – paciente”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 .....	59

## Resumen

Los profesionales de enfermería siempre han desempeñado un papel muy fundamental en la salud, ya que otorgan cuidados de salud a la población, demandando una calidad de atención fundada en una estable base de habilidades y conocimientos a través de la aplicación de razonamientos y juicios apropiados en un sistema de valores claros y convenientes, evidenciando responsabilidad en el que hacer de sus funciones debido a que el paciente tiene derecho a recibir una excelente calidad de atención siendo importante para la evaluación de la calidad. También una parte muy importante es la investigación sobre cómo el paciente percibe el cuidado que le brinda el personal de enfermería. Es por ello que se tiene el menester de conocer cómo el paciente percibe la calidad de atención brindada por el enfermero, ya que es de suma importancia para el mejoramiento y evaluación de la atención en salud. Los estudios sobre la percepción del paciente respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería son componentes muy importantes para la evaluación del servicio de Emergencia. La presente investigación titulada: «Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia. Huancayo 2023» tiene como objetivo general: determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia. En la investigación se utilizó el enfoque de diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 126 pacientes en el servicio de emergencia, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario de escala de Likert modificado, el cual se sometió a juicio de expertos y una prueba piloto para la validez y confiabilidad del instrumento. Se obtuvo como resultado que el 72.22 % percibe la calidad de atención del enfermero como excelente, seguido del nivel buena con un 26.19 % y como regular 1.59 %. Concluyendo que existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, lo que finalmente aseveramos que a mejor calidad de atención por parte del enfermero mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia -Huancayo 2023.

**Palabras clave:** percepción, calidad de atención, enfermero, emergencia.

## Summary

Nursing professionals have always played a very fundamental role in health, since they provide health care to the population, demanding quality care based on a stable base of skills and knowledge through the application of appropriate reasoning and judgments in a system of clear and convenient values, evidencing responsibility in carrying out their functions because the patient has the right to receive excellent quality of care, being important for the evaluation of quality. Also a very important part is research on how the patient perceives the care provided by the nursing staff. That is why there is a need to know how the patient perceives the quality of care provided by the nurse, since it is of utmost importance for the improvement and evaluation of health care. Studies on patient perception regarding the quality of care of the nursing professional are very important components for the evaluation of the Emergency service. This research titled "Patients' perception of the quality of care of the nurse in Emergency – Cayetano Heredia Clinic. Huancayo 2023; Its general objective is: To determine the patients' perception of the quality of care provided by nurses in emergencies. The cross-sectional correlational descriptive design approach was used in the research. The population was made up of 126 patients in the emergency service. For data collection, a modified Likert scale questionnaire was used as an instrument, which was submitted to expert judgment and a pilot test for the validity and reliability of the instrument. The result was that 72.22% perceived the quality of nursing care as excellent, followed by good level with 26.19% and 1.59% as average. Concluding that there is a positive and significant patient perception of the quality of care provided by the nurse in an emergency, we finally assert that the better the quality of care on the part of the nurse, the better the patients' perception of the care given to them in the emergency room. your care or recovery within the clinical Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**Keywords:** Perception, quality of care, nurse, emergency.

## Introducción

La enfermería como profesión tiene la responsabilidad de brindar cuidados al paciente en su totalidad, siendo un desafío ofrecer una atención de calidad; esto se debe a que la calidad de atención depende de la disponibilidad de los servicios de salud para un individuo o una comunidad, aumentan la posibilidad de lograr una condición de salud deseada; está debe de ser: eficaz, segura, centrada en las personas, oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

Durante su estadía, el paciente va a percibir la calidad de atención del enfermero de formas diferentes, dado que implica mucho la existencia de diversidad cultural, costumbres, religión, estilos de vida, lugar de procedencia, raza, edad y género; por lo que el enfermero debe de ser equitativo y empático, llevando el mejoramiento continuo al área en la cual se desempeña, logrando la satisfacción del paciente y a la par el mejoramiento de su salud; asimismo, la percepción de los pacientes en el área de Emergencia se estudia para seleccionar parte de la existencia del aprendizaje de cada paciente, puesto que la percepción es el recuerdo de una experiencia vivida que se forma como una representación de origen receptivo o del recuerdo siendo efecto de una transformación de corrección de sensaciones, interpretación y selección; el estudio de este ayuda a identificar las deficiencias en la atención; implementando nuevas metodologías que aporten a la mejora promoviendo e impulsando nuevas ideas para garantizar una mejor percepción de parte del paciente y una mejor calidad de atención por parte del enfermero.

El actual estudio de investigación titulado: «Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia. Huancayo 2023» tiene por objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, con el propósito de que esta investigación sirva para el avance del profesional enfermero, ayudando a plantear estrategias y promoviéndolas para que ayuden a mejorar en el cuidado del paciente por parte del personal de enfermería.

La investigación es básica de nivel correlacional, diseño correlacional transversal, consta de una población de 505 pacientes, con una muestra de 126 pacientes, siendo de método cuantitativo, conformado por 5 capítulos, los cuales son: Capítulo I el que abarca la delimitación de la investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación de la investigación. Capítulo II: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. Capítulo III: hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables. Capítulo IV: enfoque de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, métodos de investigación, diseño de investigación, población y muestra y

técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo V: descripción del trabajo de campo, presentación de resultados, contrastación de resultados, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio. Y para finalizar se presentan las referencias bibliográficas y apéndices.

## **CAPÍTULO I:**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Territorial**

Clínica Cayetano Heredia – El Tambo. Huancayo 2023.

##### **1.1.2. Temporal**

Se realiza la investigación de percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, para la investigación entre el periodo comprendido de octubre 2022 a marzo del 2023.

##### **1.1.3. Conceptual**

La presente investigación tiene las siguientes unidades de análisis: licenciados de Enfermería y pacientes; percepción y calidad de atención enfocados en el área de Emergencia

#### **1.2. Planteamiento del problema**

La OMS define que la calidad de atención se refiere al grado en que los servicios de salud brindan a individuos y poblaciones la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados. Para que se brinde una buena calidad de atención, esta tiene que ser eficaz, segura, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado y eficiente (1).

Según Neisser, la percepción del paciente viene a ser el proceso activo-constructivo, en el que el paciente durante o después su interacción con el enfermero procesa la nueva información a partir de los datos almacenados en su conciencia y va construyendo un esquema de información predictiva que le va a permitir aceptar o rechazar la atención del enfermero (2)

A nivel mundial, la estructura esencial para conseguir una atención de calidad es insuficiente, ya que 2 de cada 8 servicios de salud no tiene suministro de agua potable, 1 de cada 5 no tiene asistencia de saneamiento, 1 de cada 6 no cuenta con lavamanos, 2 de cada 5 no cuenta con los equipos e insumos necesarios para la atención, siendo este un impedimento para el personal de salud el poder brindar una asistencia adecuada al paciente. Se calcula que 1800(24%) millones de personas de la población mundial viven en contextos precarios en los que hay dificultad para la prestación de servicios de salud de calidad. En los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria. En este contexto se registró una gran suma de muertes maternas, neonatales e infantiles que pudieron ser evitados (1).

También, en los países latinoamericanos entre el 5,7 y 8,4 millones de defunciones se deben a una atención de calidad deficiente principalmente en los países de ingresos bajos y medianos. En el cual el 60 % de las muertes requieren atención sanitaria de calidad. Cabe recalcar que, de cada 100 pacientes hospitalizados, 7 contraen infecciones relacionados con la mala atención sanitaria. Existen deficiencias en la calidad de atención del personal de salud en todos los países básicamente relacionados los insumos, deficiencia personal de salud, mala praxis del personal de salud y carencia de equipos e insumos. Sin embargo, este problema sigue siendo peor entre los grupos más vulnerables, como aquellos que viven en situación de pobreza o están marginados de los sistemas de salud por distintas razones (3).

Asimismo, en el Perú en la investigación desarrollada por la OMS y OPS “prevalencia de efectos adversos relacionados con la asistencia hospitalaria en cinco países latinoamericanos (Argentina, Colombia, Costa Rica, México y Perú) en el periodo de 2007 y 2008, el estudio mostró, que de 100 pacientes ingresados en hospitales elegidos, el 11.6 % sufrió daño producido por los cuidados sanitarios que son relacionados con la mala calidad de atención, entre las causas más relevantes se encuentran: las infecciones asociadas a la atención, la mala ejecución de procedimientos, la falta de explicación de tratamiento y cuidados posteriores a la alta y los diagnósticos. Del 100 % de los incidentes, el 63 % prolongo la estancia hospitalaria, el 18% dio reingreso a los pacientes y solo 19 % no tuvieron efectos en la estancia hospitalaria. Se ha estimado que los sistemas de salud de alta calidad podrían evitar 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes de recién nacidos y la mitad de todas las muertes maternas cada año (4).

Actualmente, el problema que aqueja a las clínicas privadas de Huancayo es el carecimiento de estudios que incluyan la percepción de la calidad de atención del profesional de enfermería, limitando la implementación de nuevas propuestas para la mejora de calidad en la atención en base a las deficiencias; esto refleja que no se está gestionando la mejora de la calidad

de atención por parte del personal, básicamente porque se ha observado e indagado de que estas entidades privadas no cuentan con un sistema de control para evaluar la calidad de atención que el personal de salud brinda al paciente, donde las evaluaciones y supervisiones constantes de la calidad de atención va a servir como un potente instrumento de decisión de los directivos para la mejora y crecimiento de estas entidades privadas.

La clínica Cayetano Heredia de Huancayo, hasta la fecha no cuenta con un instrumento que mida la calidad de atención del personal de salud, específicamente del personal de enfermería, básicamente este instrumento le permitirá optimizar la atención del paciente, corregir deficiencias en el servicio de Emergencia y así poder medir el progreso de las acciones que se tomaran en base a los resultados del desempeño del personal de enfermería. Consideramos que las causas de esta problemática es que no se está realizando y sistematizando la decisión estratégica de la clínica, muy bien sabemos que los ingresos de la clínica están sujetos al pago de las atenciones, procedimientos o exámenes que se realizan los pacientes, por lo cual si la atención es de una mala calidad por parte del personal, esto no garantizara el crecimiento de la clínica, en la actualidad la clínica es deficiente en cuanto a su organización y sistematización de la información en calidad de atención. Entonces el pronóstico es que, si esta problemática se mantiene, está ir acrecentándose perjudicando a los pacientes, colaboradores de la clínica, y personal que labora. También perjudicará la gestión administrativa y contable de la clínica haciendo que los directivos no tomen buenas decisiones asertivas, eficaces y eficientes que permitan que la clínica se posicione estratégicamente como una de las mejores en cuanto a la calidad de atención.

Ante esta situación en el marco de la salud pública, los autores de la presente investigación abordan las variables: calidad de atención y percepción de los pacientes, que al operacionalizar y correlacionarlas respectivamente nos darán una nueva perspectiva de las metodologías que nos permitan determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

**A.** ¿Cómo se presenta la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Técnico científica” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

**B.** ¿Cómo se presenta la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

**C.** ¿Cómo se presenta la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

**D.** ¿Cómo se presenta la percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

**E.** ¿Cómo se presenta la percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

**A.** Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Técnico científica” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**B.** Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**C.** Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**D.** Identificar la percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**E.** Identificar la percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Desde el punto de vista en atención de la salud, se justifica teóricamente que el trabajo de investigación porque pretende determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación permite generar nuevos conocimientos de la calidad de atención, sirviendo como una guía para los directivos y así puedan tomar decisiones, acciones y no solamente centrarse en la gestión contable; también puede abrir la puerta a futuros trabajos de investigación que puedan generar diseños experimentales en salud y permitir obtener resultados propios en la realidad de nuestra región y del país basándose en las teorías o modelos propuestos en la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

##### **2.1.1. Artículos científicos**

Maggi, V. (2018) realizó la investigación titulada: «Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro», tuvo por objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica, la metodología es de estudio transversal analítico. Con una población total de 357 personas representantes de los niños. El instrumento utilizado fue un cuestionario de SERVQUAL, cuyo resultado fue que las dimensiones en donde existe insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica fueron: seguridad, empatía, fiabilidad, y tangibilidad; mientras que la capacidad de respuesta se consideró totalmente satisfecho, dado que tanto percepciones como expectativas tuvieron una valoración baja. Las conclusiones fueron: Da a entender la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato, que el servicio no aporta la plena seguridad del paciente (5).

Yépez, M., Ricaurte, M., y Jurado. (2018) realizaron la investigación que lleva por título «Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia», tuvo como objetivo: dar a conocer cómo perciben los usuarios de la red pública de la ciudad de Pasto, Colombia, la calidad de los servicios de salud en el primer nivel de atención, la metodología es de estudio cualitativo con enfoque histórico hermenéutico. Se incluyó un total de 28 participantes. El instrumento utilizado fue entrevistas semiestructuradas y un grupo focal, dando como resultado limitaciones de calidad, obstáculos de acceso por factores geográficos, y administrativos, inconvenientes de oportunidades de atención especializada, derivaciones contra derivaciones y fallas, y los aspectos identificados como necesidad de mejorar IPS. Se ha

encontrado que tratar bien a los trabajadores de la salud es un aspecto que impacta positivamente en la calidad percibida. La conclusión es que se debe garantizar y proteger el derecho del paciente a la salud y a una vida digna (6).

Paredes, C. (2020) realizó la investigación titulada: «Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana», tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas, La metodología es descriptivo, correlacional y transversal. Se incluyó un total de 148 usuarios. Los instrumentos utilizados por los investigadores se construyeron de acuerdo con la manipulación de las variables a partir de las cuales se recopilan los datos necesarios para su investigación actual, y ambas herramientas cuentan con juicio experto y confiabilidad. El valor de calidad objetivo se calcula como el alfa de Cronbach de 0,989. Satisfacción 0,996. Los datos han sido procesados con el software estadístico SPSS.25 y presentados en forma tabular y gráfica, obteniéndose resultados que muestran que se correlacionaron considerablemente con la satisfacción del paciente externo en términos de confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad. La conclusión es que existe una buena relación entre las variables de calidad asistencial y satisfacción del usuario (7).

Rios, E. (2020) realizó su investigación titulada: «Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche 2020», tuvo como objetivo determinar si los factores: grado de instrucción, procedencia, sexo, edad del paciente y el nivel socio económico, están relacionados a la percepción de la calidad de atención en hospitalización en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche, se realizó una investigación observacional tipo explicativo, prospectivo. Se incluyó un total de 145 pacientes. El instrumento que se ha utilizado fue una encuesta Servperf, cuyo resultado fue que usuarios entre 31 –45 años son 55.9 %; la población más afluyente, 60.2 %; de sexo femenino, las características relacionadas son: de instrucción secundaria 57.0 %, procedencia de Arequipa 84.0 %, de estado civil casado, 62.0 % y de nivel socioeconómico medio 53.3 %, se relaciona de manera significativa de baja calidad de atención y se encuentran insatisfecha. Las conclusiones fueron: Los factores que se relacionan son: De edad 31–45 años, lugar de procedencia local, sexo femenino, estado civil casado y nivel socioeconómico medio, con grado de instrucción secundario, son relacionados a la insatisfacción y a la percepción baja de la calidad de atención en pacientes hospitalizados (8).

## 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

- **Antecedentes nacionales**

García, A. (2018) realizó la investigación titulada: «Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018», tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Urología-Hospitalización. El estudio fue cuantitativo descriptivo y de corte transversal, se encuestó mediante un muestreo no probabilístico a 30 pacientes, aplicando una encuesta de 27 preguntas. Se obtuvo como resultado que el 90 % de los pacientes reciben atención regular, el 10% tienen una percepción buena y el 0 % percibe que la atención no es mala. En técnico –científico el 86.6 % percibe que la calidad de atención se da de manera regular, el 13.3% percibe que es buena y solo el 0% percibe que la calidad no es mala. En interpersonal el 63.3% percibe de manera regular la calidad de atención y el 36.6% los percibe buena y el 0% percibe que sea mala. En entorno el 56.6 % considera que se da de manera regular, el 33.3 % percibe que es buena y solo el 10% percibe que es mala. Se concluyó, que la percepción del paciente hospitalizado en la calidad de atención que brinda la enfermera en general es una atención regular (9).

Carmona, J. (2019) realizó en Cajamarca un estudio de investigación titulado: «Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital regional de Cajamarca – 2019». Tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía general. La investigación es cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. La población fue constituida por un total de 65 pacientes y se utilizó como instrumento un cuestionario y entrevista a los pacientes, como resultado se obtuvo que el 44.6 % de los pacientes perciben como regular, en cuanto al indicador malo y bueno se obtuvo como resultado un 27.7 %. Concluyendo en que la calidad del cuidado brindado por parte del enfermero no fue buena (10).

Hinostroza, J. y Capcha, I. (2019) en su investigación: «Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible del profesional de Enfermería de los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Vitarte–Essalud, 2011» elaboraron una investigación cuyo objetivo fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible del profesional de enfermería. El estudio es de diseño no experimental, descriptivo, tipo cuantitativo y de corte transversal. La muestra incluyó 62 pacientes. Se usó un cuestionario de 27 ítems como herramienta, el 60% dijo que la calidad de la atención invisible ofrecido por las enfermeras en el sector médico es excelente, mientras que el 40% dijo que era regular. En cambio, en el

departamento de cirugía, el 53,1 % dijo que eran buenos y solo el 6,3 % dijo que no eran lo suficientemente buenos. En síntesis, se dijo que ambos servicios del hospital, la mayor parte de los pacientes perciben que la calidad invisible de la atención es excelente (11).

Ávila, R. (2018) en su trabajo de investigación titulado: «Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización en el Hospital Vitarte – Lima» tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el servicio de hospitalización; identificando la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica, humana y entorno del servicio de hospitalización; el estudio fue de corte trasversal tipo cuantitativo, con una muestra de 40 encuestados a quienes se evaluó con el instrumento de escala Likert modificada. Como resultado que se obtuvo que la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero del 100 %, 40 % evalúan una percepción media favorable, 15 % favorable y 22 % desfavorable. Las conclusiones son: la percepción de la mayor parte de pacientes es medianamente favorable con tendencia a lo desfavorable sobre la calidad de atención que brinda la enfermera (12).

Amable, M. (2020). En su trabajo de investigación realizado en Lima sobre la «Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho», que tuvo como objetivo: determinar la percepción del usuario en la calidad del cuidado de enfermero y en el área de medicina. De metodología descriptiva, de corte trasversal con un enfoque cuantitativo. Como instrumento se utilizó una encuesta de 32 preguntas. Con una muestra de 83 pacientes. Como resultado se obtuvo que la calidad del cuidado percibido por el usuario es un 49 % que representa una percepción medianamente favorable, el 27 % percibe como favorable y el 24% como desfavorable; la percepción en la dimensión relaciones interpersonales, en un 56% perciben medianamente favorable la calidad del cuidado, el 26 % percibe favorablemente y el 18% desfavorable. En síntesis, la percepción del usuario respecto a la calidad del cuidado del enfermero es medianamente favorable (13).

- **Antecedentes internacionales**

Gishu, T., Weldetsadik, A., y Tekleab, E. (2019) realizaron la investigación titulada: «Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería, una experiencia de Centro Terciario de Etiopía – 2019», tuvo como objetivo evaluar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería. Se realizó un estudio trasversal descriptivo. Se incluyeron un total de 340 pacientes. Se usó como instrumento el cuestionario de Safford & Schlotfeldt sobre la calidad de la atención de enfermería al paciente, lo que resultó en un mayor desempeño del enfermero en la relación médico–enfermera (media = 3,95) y en el cuidado

domiciliario y educación física menor (media 2,79 y 2,89, respectivamente). Las puntuaciones medias para el cuidado emocional y la gestión del cuidado fueron 3,83y 3,5. La calidad total no es ni insatisfactoria y ni satisfactoria (p, media de 3,39). La conclusión es que la calidad de la atención es generalmente inadecuada e insatisfactoria. (14)

Angulo, T., y Gómez, S. (2018) en su investigación titulada: «Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago–2018–Ecuador». Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería que perciben los pacientes del servicio de hospitalización de la clínica Santiago; se realizó un estudio mixto de enfoque cualitativo etnológico, enfoque cuantitativo y descriptivo transversal; con una población de 132 pacientes; se aplicó como instrumento la herramienta de evaluación del cuidado CARE–Q. Los resultados categóricos muestran un 94 % para la categoría de instructor y seguidor, un 86% para accesibilidad y un 84 % para otros resultados, donde mantiene la confianza, un 83 % para comodidad y un 80 % para explicación y facilitación. La categoría esperada es del 66%. La mayoría de los usuarios, es decir, el 82,17%, concluyó que estaban muy satisfechos con el comportamiento del personal de enfermería frente a la calidad de la atención prestada en su establecimiento (15).

Gonzales., A y Romero., Q. (2019) realizaron una investigación titulada: «Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado». Tuvo como objetivo la evaluación de las dimensiones de calidad de cuidado mediante la satisfacción del cuidador, el enfermero a través de la satisfacción del cuidador o padre del paciente pediátrico. La metodología es de estudio analítico transversal, con una muestra de 77 padres encuestados. Se utilizó como instrumento CARE–Q. Se obtuvo como resultado que: La edad de los padres es entre los 31 y los 40 años un 41.6 %; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39 %; la edad de los pediátricos fue entre 7 y 8 años en el 24. 7%. La satisfacción de los encuestados fue buena en un 49%. Se concluyo: Que la calidad de atención que da el personal enfermero es buena; sin bien hay dimensiones que se debe trabajar para tener mejores resultados (16).

Ortega, R. (2019) realizó la investigación: «Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera» realizada en Madrid, que tuvo como objetivo conocer el efecto de algunas variables sociodemográficas (edad, sexo, antigüedad laboral y escolaridad), el estudio fue: descriptivo correlacional, se usó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, como resultado el 60 % de los pacientes hospitalizados fueron del sexo masculino, con un predominio masculino del 41,5 %. La edad media de los pacientes fue de 47,95 años y la de las enfermeras de 42,20 años. La edad laboral promedio es de 16,14 años y el nivel

de educación principal es del 50 % para las enfermeras generales. Los pacientes hospitalizados relataron aspectos de mayor calidad de la atención del enfermero, con puntajes más altos para la disponibilidad de la atención (91,13) y la atención ( $x = 90, 66$ ). Los enfermeros puntuaron alto en Enfermería ( $\%=90,23$ ) y bajo en Cuidados ( $\%=74,09$ ). Se concluyó que los pacientes internados relataron los aspectos de mayor calidad de la atención del enfermero, con puntajes más altos para la disponibilidad del servicio y habilidades de cuidado, y puntajes más bajos para la continuidad de la atención. Aquí encontramos una asociación importante entre las percepciones de los pacientes y las percepciones del personal enfermero. De igual forma, las investigaciones muestran que cada grupo poblacional tiene sus propias percepciones sobre los aspectos que determinan la atención de calidad (17).

## **2.2. Bases teóricas**

### **➤ Aspectos generales del área de estudio sobre calidad de atención**

#### **2.2.1 Calidad de atención**

Existen diversas definiciones que los autores le dan a la calidad de atención, entre ellas está la OMS, que define la calidad de atención como la medida en que los servicios de salud disponibles para un individuo o una comunidad aumentan la posibilidad de lograr una condición de salud deseada. Sustentándose en el conocimiento profesional basado en la evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. La consideración cuidadosa de la calidad de la atención y los servicios de salud es esencial ya que los países se comprometen a lograr una buena salud para todos. La calidad de la atención puede conceptualizarse de muchas maneras, pero cada vez se reconoce más que la calidad en los servicios de salud deben de ser: eficaces, seguros, centrados en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (18).

#### **2.2.2 Calidad de atención del enfermero**

La calidad de la atención del enfermero se define como: “la obtención del conjunto de acciones características que posibilitan la restauración en cada paciente” (Moreno, R. 2018).

Este concepto está basado en la definición del servicio propio de enfermería que aporta Virginia Henderson; el profesional enfermero, como prestador de atención en salud tiene que fijar una buena relación paciente-enfermero siendo indispensable lograr una efectiva interacción, para así ofrecer un cuidado holístico con calidad humana y calidez. La calidad es garantizar que las necesidades del paciente se midan en base al grado de satisfacción del paciente. Las entidades de salud de calidad se enfocan en el paciente, en mejorar los procesos y el trabajo en equipo a través de la opinión del usuario, la evaluación de la calidad es un instrumento de verificación para evaluar la calidad del servicio de salud, que complace las necesidades establecidas por

condicionantes de la satisfacción del paciente como: la fiabilidad, equidad, efectividad, respeto, buen trato, información, confortabilidad y continuidad; que permite conocer el grado de la calidad. La evaluación de calidad del cuidado asegura cuidados de enfermería libre de riesgos al paciente.

Además, otra definición importante y la más aceptada es la de Avedis Donabedian, quien define la calidad de la atención como aquella que se basa en la utilización de ciencia y tecnología médica, en el cual se considera el equilibrio de los beneficios y daños esperados en todos los aspectos del proceso de enfermería, es decir; la atención que se espera proporcionarle al paciente con el mayor y completo bienestar y no causarle ningún daño, generalmente se debe hacer algo que tiene que ser siempre bueno y beneficioso en una situación dada.

Según Donabedian, la calidad de la atención se puede dividir en 3 aspectos: dedicado a la salud, aspecto interpersonal y comodidades como: la limpieza, privacidad y alimentación entre otros servicios. Por tanto, según la opinión del autor, por calidad entendemos que es la descripción y valoración de algunas propiedades esenciales, que se dividen al menos en tres dimensiones: técnico-científica, humana y el entorno (19).

### **2.2.3 Dimensiones de la calidad**

Existen varias propuestas para analizar la calidad de la salud, pero probablemente la propuesta por Avedis Donabedian sea la más acertada a pesar de su generalidad, el cual propone tres dimensiones: aspectos técnicos del cuidado, relaciones interpersonales y establecimiento de relaciones entre proveedores y usuarios, relación y cuidado del medio o entorno (19).

La comprensión y el manejo de estas dimensiones se puede expresar de la siguiente manera:

#### **A. Dimensión técnico científico**

- Efectividad, se refiere al cambio positivo (impacto) en la salud de las personas (19).
  
- Eficacia, se refiere al logro de las metas de prestación de servicios de salud mediante la correcta aplicación de estándares técnicos y de gestión (19).
  
- Eficiencia, utiliza los recursos estimados de manera eficiente y completa para lograr los resultados esperados (19).
  
- Continuidad, prestar el servicio sin interrupciones, sin paralizaciones, ni duplicidades innecesarias (19).

- Seguridad, es la forma en que se brindan los servicios de salud se determina en estructuras y procesos de atención que incrementan los beneficios y reducen los riesgos para la salud de los usuarios (19).

- Integralidad, es decir el paciente está recibiendo la atención de salud que requiere su caso y la atención viene indicada por el estado de salud de su acompañante (19).

## **B. Dimensión humana**

Se refiere al aspecto interpersonal de enfermería, que a su vez trae las siguientes características:

- Respeto a los derechos, la cultura y las cualidades individuales de la persona (19).
- La información total, verdadera, actualizada y comprensible proporcionada por el enfermero al paciente o representante (19).
- Interés manifiesto de la persona, a sus percepciones, necesidades y requerimientos; que también se aplica a los pacientes (19).
- Amabilidad, actitud cálida, atención cálida y sensible.
- Ética, son los valores aprobados por la población, los principios morales y deontológicos que guían la conducta y las obligaciones de los trabajadores de salud y profesionales (19).

## **C. Dimensión del entorno**

Se refiere a los medios que dispone una organización para prestar el mejor servicio posible y crear valor añadido para sus usuarios a un costo razonable y sostenible (19).

- Implica relación con el nivel básico del confort, el lugar, la higiene, orden, la intimidad y factores de la seguridad que los pacientes encuentran en el servicio (19).

### **➤ Aspectos generales del área de estudio sobre la percepción del paciente**

#### **2.2.4. Percepción del paciente**

Se define como el procesamiento mental de una persona, que le concede organizar en su interior todo lo que recibe del exterior de manera significativa y clara para ser consciente de lo que le rodea; En la relación enfermera-paciente se refiere a cuidar el contexto de las interacciones

en el momento de salvaguardar al otro de cómo se interiorizan y se clasifican los momentos y acciones intencionado del paciente asistido sobre la persona cuidadora (20).

Otra definición importante es que la percepción es un proceso mental del hombre, que le concede coordinar en su interior todo lo que recibe del exterior de manera significativa, clara y ser consciente de lo que le rodea. La percepción del paciente sobre los servicios de salud indican la consideración de los siguientes factores: el plazo de espera, costos o formas de pago, trato de los trabajadores de salud, la higiene del servicio, nivel de comunicación entre trabajadores de salud, usuarios y acceso a los servicios de salud el entendimiento de los conflictos privados, la fiabilidad de las instituciones, la experiencia técnica y la supervisión de los profesionales de salud, etc. (21).

La atención que se le brinda al paciente, el trato y la asistencia brindada son un indicador de la percepción del cuidado que el paciente recibe por parte del personal de enfermería y son muy importantes porque le permiten al paciente saber qué perspectivas de mejora tiene esta y como fue la enfermería y el trato que recibió, a través de este proceso se evidencia que el enfermero cuida lo que implica una actitud respetuosa, utilizando el conocimiento, la comprensión y siempre prestar atención al paciente para consolarlo durante el proceso de atención en una situación de emergencia con el fin de lograr la mejoría.

La valoración de la percepción tiene como objetivo mejorar el bienestar de cada paciente, reduciendo gastos y amenazas; brindando un servicio efectivo, a través de una atención pertinente, accesible y constante, así como ser humanizada para que cada paciente se sienta a gusto. A partir de la valoración de la percepción del paciente se puede conseguir un conjunto de las ideas y actitudes relacionadas con la atención adquirida, que pueden ser utilizados para extraer información compartida por la organización asistencial a los proveedores directos y los propios usuarios en beneficio de expectativas y sus necesidades (22).

### **2.2.5 Dimensiones de la percepción**

- Necesidades:
  - Requerimientos del paciente como ser biopsicosocial para mejorar su sensación de bienestar (23).
  
- Percepciones.
  - Ideas del propio paciente como resultado del cuidado del enfermero (23).
  
- Logro de expectativas
  - Resultados basados en las expectativas del paciente sobre la atención hospitalaria. (23)

- Atención al paciente.
- Capacidad del enfermero para complacer las necesidades. del paciente: comodidad, nutrición y otros (23).

- Trato amable.
- Relación armoniosa entre el enfermero y paciente (23).

- Conocimiento.
- Nivel de evaluación de conocimientos sobre áreas específicas (23).

- Interrelación: enfermera – paciente.
- Capacidad del enfermero de comprender y mostrar respeto por el paciente (23).

➤ **Aspectos generales del área de estudio sobre emergencia**

**2.2.6. Emergencia**

Esta es una condición médica de inicio repentino que requiere tratamiento o atención inmediata y puede estar asociada con un alto riesgo de muerte (24).

- **Área de emergencia**

Es de este entorno del que depende el centro hospitalario.

Servicio médico – enfermero 24 horas para pacientes que necesitan tratamiento inmediatamente. De acuerdo con la complejidad se resuelven diferentes grados de daños (24).

- **Tipos de emergencia**

La salud se ve afectada en diversos grados.

Las emergencias se clasifican por prioridad de las siguientes maneras

1. Prioridad I: Emergencia repentina o muy grave.
2. Prioridad II: Emergencia Grave de mayor prioridad.
3. Prioridad III. Emergencia de menor prioridad.
4. Prioridad IV: Patologías agudas comunes (24).

- **Situación de emergencia**

Los cambios aleatorios repentinos deben abordarse de inmediato.

Una persona corre un grave riesgo de perder la vida y puede morir como resultado.

Dejar un legado de invalidez. Trato con pacientes sujetos a compensación por daños (24).

### 2.2.7 Modelos de enfermería

Los modelos de enfermería son la base de conocimientos que define la enfermería como profesión, estos modelos proporcionan una manera de definir la enfermería como disciplina diferenciándola de otras disciplinas.

La aplicación y práctica de estos modelos hacen que exista una calidad de atención buena, ya que van relacionados con los metaparadigmas de persona, enfermera, salud y medio ambiente.

Los modelos más relevantes son:

- Florence Nightingale: su modelo se centró en la teoría del entorno, que consistía en identificar los elementos que la enfermera debía de controlar para que el paciente pueda tener una recuperación pronta, los cuales son: ventilación, temperatura, iluminación, higiene y ruido.

- Hildegard Peplau: su modelo se centró en la teoría de las relaciones interpersonales (interrelación enfermera-paciente) describiendo lo que es la orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. El modelo consiste en que el enfermero debe de ser capaz de comprender la conducta de paciente para poder ayudarlo a identificar sus necesidades e intervenir terapéuticamente,

- Jean Watson: su modelo se centró en el cuidado humanizado del paciente fundamentado en la armonía de la mente, cuerpo y alma, a través de la ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad del cuidado enfermero:** son los cuidados percibidos por la madre acerca de los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería hacia el recién nacido; también es el acto de cuidar, mantener, atender, cuidar y preservar (25).

- **Calidad de atención:** acumulado de juicios y servicios beneficiosos adecuado para adquirir una atención sanitaria ideal, considerando factores que el paciente pueda presentar (26).

- **Percepción:** primera idea de alguna cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos (27).

- **Atención integral en salud:** conjunto de intervenciones e instrucciones que mediante acciones de fomento, promoción y educación en salud prevención, curación de la enfermedad y la rehabilitación (28).

- **Amabilidad:** este se refiere a la gentileza, cortesía, consideración del personal que da la atención (29).

- **Cuidado:** es el trabajo de cuidar, proteger, salvar y ayudar. Implica ayudarse a sí mismo o a otra persona y tratar de mejorar su bienestar y prevenir daños (30).

- **Cuidado de enfermería:** estas son acciones que toman los enfermeros para asistir a una persona hospitalizada ayudando a contentar sus necesidades interferidas (31).

- **Calidez:** atención a los usuarios(as) en forma humanizada con calor humano (32).

- **Calidez humana:** calor humano el que proporciona una atención, trato digno, respetuoso y con sensibilidad humana. Oportunidad en la atención: Atención en el momento preciso cuando el usuario(a) lo necesita para cubrir sus necesidades en salud (30).

- **Calidad técnica:** se refiere a la atención que el paciente en realidad recibe, representa el punto de vista de expertos y se basa en el conocimiento científico. El paciente aprecia el resultado técnico del procedimiento en circulación, es decir, lo que recibió se puede medir con bastante objetividad (31).

- **Calidad funcional:** hace referencia al componente interpersonal del proceso de enfermería; en este caso los jueces son el propio paciente y su familia, es decir; se refiere al juicio del consumidor sobre el predominio o superioridad general del producto o servicio (33).

- **Desempeño:** rendimiento del enfermero en términos de conocimiento y eficiencia (34).

- **Incentivos:** elemento importante y motivador en el comportamiento del enfermero, que consiste en premiar y reforzar el desempeño mediante una recompensa (31).

- **Sistema de evaluación:** conjunto de procedimientos y procesos que se utilizan para evaluar el desempeño o rendimiento de las enfermeras (35).

## **CAPÍTULO III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### **▪ Hipótesis específica “A”**

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Técnico científica” no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>a</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “técnico–científica” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

###### **▪ Hipótesis específica “B”:**

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” no se da un modo positivo y significativo la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**Ha:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

▪ **Hipótesis específica “C”:**

**Ho:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**Ha:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

▪ **Hipótesis específica “D”:**

**Ho:** La percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**Ha:** La percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

▪ **Hipótesis específica “E”:**

**Ho:** La percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**Ha:** La percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

### **3.2. Identificación de las variables**

▪ **Variable independiente (x):** calidad de atención del enfermero

Conceptualmente, se define como un colectivo de características específicas de un objeto que le otorgan la capacidad de satisfacer una necesidad implícita o explícita. Por lo tanto, considerando la calidad de la atención, es un conjunto de características y acciones que permiten

la del restablecimiento del paciente, las cuales son evaluadas por el paciente y por ende su satisfacción en relación con sus expectativas y percepciones, las cuales son necesarias para recuperar el estado fisiológico del paciente. (Patterson, J. 2016)

- **Variable dependiente (y):** percepción de los pacientes

Se define conceptualmente como la atención y bienestar hospitalario del paciente brindado por una enfermera que responde a las necesidades y percepciones del paciente de acuerdo con sus expectativas. Siendo este la capacidad de organizar datos e información que es absorbida por los sentidos del paciente. (Medina, J. 2017)

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variable independiente (x): calidad de atención del enfermero (operacionalización de la variable)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR QUE ADOPTA LA VARIABLE – ÍTEMS															
<p>Conceptualmente se define como un colectivo de características específicas de un objeto que le otorgan la capacidad de satisfacer una necesidad implícita o explícita. Por lo tanto, considerando la calidad de la atención, es un conjunto de características y acciones que permiten el restablecimiento del paciente, las cuales son evaluadas por el paciente y por ende su satisfacción en relación con sus expectativas y percepciones, las cuales son necesarias para recuperar el estado fisiológico del paciente.</p> <p>(Patterson, J. 2016).</p>	<p>Funcionalmente se determina como el conjunto de cuidados que otorga la enfermera al paciente respaldado en sus necesidades fisiológicas, de protección, amor y de seguridad, considerando sus expectativas y percepciones, brindando un servicio integral y general con conocimientos, experiencias y técnicas con la misión de satisfacer las necesidades o expectativas de los pacientes.</p> <p>Con un valor añadido para rebasar las necesidades del paciente</p>	<p>“Dimensión técnico científica”.</p> <p>“Dimensión Humana”.</p> <p>“Dimensión entorno”.</p>	<p>Efectividad. Seguridad. Integralidad.</p> <p>Respeto a los derechos, cultura y características de la persona.</p> <p>Nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y elemento de confianza.</p>	<p>Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están conforme a las puntuaciones directas del instrumento, tomando como criterio que la máxima puntuación, va a determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p> <p>Categorías diagnósticas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cat. Dx.</th> <th>Rango</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>17–20</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>A menudo</td> <td>13–17</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Rara vez</td> <td>9–13</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>5–9</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	Cat. Dx.	Rango	Puntaje	Siempre	17–20	100	A menudo	13–17	80	Rara vez	9–13	60	Nunca	5–9	40
Cat. Dx.	Rango	Puntaje																	
Siempre	17–20	100																	
A menudo	13–17	80																	
Rara vez	9–13	60																	
Nunca	5–9	40																	

Variable dependiente (y): percepción de los pacientes (operacionalización de la variable)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR QUE ADOPTA LA VARIABLE – ÍTEMS															
<p>Conceptualmente el sentimiento de bienestar que el paciente expresa, cuando recibe una atención hospitalaria por parte del enfermero que responde a cada necesidad y percepción de acuerdo con sus expectativas, medida que va en una escala de cinco niveles.</p> <p>Capacidad de organizar la información y los datos que llega mediante los sentidos del paciente.</p> <p>(Medina, J. 2017).</p>	<p>Mostrar la condición psicobiológica que tiene el paciente conforme al cuidado clínico que recibe por parte del enfermero, frecuentemente se da seguridad que evidencia la atención básica que se brinda al paciente, como la administración de un tratamiento de una forma de conducta que comprende el desarrollo de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible.</p> <p>Por lo tanto, La finalidad y el objetivo de la prestación de los servicios de enfermería consisten en cumplir las metas inherentes a la definición de esta profesión, que con su calidad humana y como elemento fundamental del sistema de salud.</p>	<p>Trato amable.</p> <p>Interrelación: enfermera – paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación armoniosa entre el paciente y el enfermero.</li> <li>▪ Capacidad del enfermero de comprender y mostrar respeto por el paciente.</li> </ul>	<p>Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están sustentadas en las puntuaciones directas del instrumento, tomando como criterio que la máxima puntuación, va a determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p> <p><b>Categorías Diagnósticas:</b></p> <p><b>Ítems:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cat. Dx.</th> <th>Rango</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>7–10</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>A menudo</td> <td>5–7</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Rara vez</td> <td>3–5</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>1–3</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	Cat. Dx.	Rango	Puntaje	Siempre	7–10	100	A menudo	5–7	80	Rara vez	3–5	60	Nunca	1–3	40
Cat. Dx.	Rango	Puntaje																	
Siempre	7–10	100																	
A menudo	5–7	80																	
Rara vez	3–5	60																	
Nunca	1–3	40																	

## **CAPÍTULO IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enfoque de la investigación**

Un enfoque cuantitativo es la representación de una serie de procesos continuos y probatorios. Cada etapa es consecuente y las etapas no se pueden saltar ni evadir. Comienza con una idea definitiva, una vez planteada, se derivan los objetivos y las preguntas de investigación, se crea un plan para probarlos, las variables se miden en un contexto específico. Se analizan las medidas obtenidas mediante métodos estadísticos y se extraen las conclusiones (36).

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque empleó magnitudes nominales o numéricas para expresar los resultados, empleando así técnicas experimentales o estadísticas, cuyos resultados son representadas matemáticamente.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Es básica porque amplió los conocimientos que existen entre dos o más variables propuestas, estas variables se midieron y evaluaron estadísticamente entre ellas sin la intervención externa, de tal manera que si una variable cambió en sus valores nominales la otra variable también lo hizo (37).

#### **4.3. Nivel de investigación**

Según Sampieri, este tipo de estudios tienen como finalidad medir el grado de conexión que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Estas correlaciones se exponen en hipótesis sometidas a prueba, cuantifican y analizan las vinculaciones (36).

En la presente investigación se estableció la relación que existe entre las variables de estudio que son percepción y calidad de atención, es por ello que es de un nivel correlacional.

#### 4.4. Métodos de investigación

##### 4.4.1. Método general

En el actual trabajo de investigación se utilizó el método científico como método general; en la actualidad “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Al igual que, el significado de la palabra “método” ha cambiado, ahora se percibe como el conjunto de procedimientos y técnicas que le permiten a los investigadores llevar a cabo sus objetivos” (38).

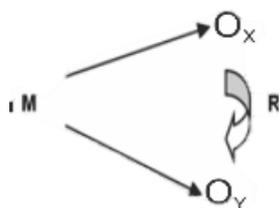
##### 4.4.2. Método específico

En el presente trabajo se utilizó el método específico el analítico – sintético, mediante el método de análisis se determinó la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, Clínica Cayetano Heredia. Huancayo 2023. Y así mismo se hizo uso de los procedimientos y modelos en Enfermería de diseño interpretativo, más conocido como método hermenéutico que a decir consiste en: “los métodos hermenéuticos parten de hechos y fenómenos de la realidad, los mismos que previo un riguroso análisis se deslindan e interpretan, llegándose a propuestas y conclusiones individuales y colectivas” (39).

#### 4.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en el trabajo de investigación es: no experimental, de tipo correlacional transversal, ya que no se manipulará las variables.

El diagrama es:



Dónde:

M = Muestra.

Ox= Percepción de los Pacientes.

Oy= Calidad de atención

R= Relación entre Variable 1 y Variable 2.

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población

El trabajo de investigación se realizó teniendo una población de 505 pacientes que se atenderán en el servicio de emergencia en la clínica Cayetano Heredia en el año 2023.

### 4.6.2. Muestra

A. Unidad de análisis

Servicio de Emergencia de la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

El tamaño de la muestra se determinó, considerando el muestreo probabilístico –aleatorio simple estratificado, para obtener porcentajes y frecuencias estadísticas.

- La población total materia de investigación es de 505 pacientes.
- La muestra se ha obtenido aplicando la siguiente fórmula:

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

#### Dónde:

n = Muestra

Z<sub>0</sub> = 1.96 (límite de confianza)

p = Probabilidad de acierto (80%)

q = Probabilidad de no acierto (20%)

N = Población total (505)

e<sup>2</sup> = Margen de error (9%)

1 - α = Intervalo de confianza (90%)

#### Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.8)(0.20)(505)}{(0.09)^2(227) + (1.96)^2(0.8)(0.20)}$$
$$n = \frac{77600320}{613339} \rightarrow n = 126(\text{muestra})$$

Muestra = 126 Encuestados.

## B. Tamaño de la muestra

126 encuestados

## C. Selección de la muestra

- Criterios de inclusión

- Aquellos pacientes que hayan aceptado y firmado el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años y menores de 65 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que reciben atención en el área de Emergencia.

- Criterios de exclusión

- Paciente que no desea participar voluntariamente.
- Aquellos pacientes que no hayan aceptado y firmado el consentimiento informado.
- Pacientes quechua hablantes que no comprendan la encuesta.
- Pacientes con discapacidad.
- Pacientes menores de 18 años y pacientes mayores de 65 años.
- Pacientes que han sido encuestados y retornan al servicio de Emergencia.
- Pacientes con habilidades especiales.

## 4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.3. Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta.

### 4.6.4. Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario para evaluar la calidad de atención del enfermero, utilizando un instrumento el cual fue adaptado a la estructura de la tesis siendo validado por juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 2 licenciados en enfermería y un médico, quienes ejercen labor asistencial y administrativo, el cuestionario lleva por título: “Cuestionario de calidad de atención de enfermería” que pertenece a Marcelo Mallqui Dannyel en su trabajo de investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de Hospitalización en la clínica Ricardo Palma Lima-Perú, 2019” (40).

Se utilizó como instrumento el cuestionario para evaluar la percepción de paciente, se utilizó un instrumento el cual fue adaptado a la estructura de la tesis siendo validado por juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 2 licenciados en enfermería y un médico, quienes ejercen labor asistencial y administrativo, el cuestionario lleva por título: “Percepción del paciente” que

pertenece a García Ludeña, Jesyca en su trabajo de investigación “Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda del enfermero en el servicio de Urología del hospital Nacional Hipólito Unanue - 2018 ”. (9)

#### A. Diseño

El cuestionario de calidad de atención estuvo conformado por 30 ítems, los cuales tuvieron una calificación de muy frecuente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente, nunca. Que se aplica de manera individual a los pacientes que llegan a emergencia y se encuentran en sala de observación con un tiempo aproximado de 10 minutos, cuando se presentaron dudas o preguntas fueron aclaradas durante la encuesta.

#### B. Confiabilidad

**Escala: confiabilidad del instrumento calidad de atención del enfermero.**

- **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
p1	3,9333	,96115	15
p2	4,3333	1,04654	15
p3	4,2000	1,08233	15
p4	3,9333	1,09978	15
p5	4,0000	1,13389	15
p6	3,6000	1,29835	15
p7	3,3333	1,75933	15
p8	4,1333	,99043	15
p9	4,2667	,79881	15
p10	4,2000	1,08233	15

p11	3,9333	,96115	15
p12	4,4667	1,06010	15
p13	4,6667	,48795	15
p14	4,6000	,50709	15
p15	4,2667	,79881	15
p16	4,0667	1,09978	15
p17	4,2667	,70373	15
p18	3,4000	1,05560	15
p19	4,0667	1,22280	15
p20	4,0667	,79881	15

---

**Estadísticas de total de elemento**

---

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	77,8000	78,171	,688	,779
p2	77,4000	80,829	,471	,791
p3	77,5333	74,981	,780	,771
p4	77,8000	75,886	,714	,775
p5	77,7333	76,924	,632	,780
p6	78,1333	91,410	-,093	,828
p7	78,4000	87,114	,017	,834
p8	77,6000	76,686	,756	,775
p9	77,4667	78,267	,840	,776
p10	77,5333	75,410	,755	,773
p11	77,8000	82,314	,432	,793

p12	77,2667	76,067	,735	,774
p13	77,0667	88,210	,255	,802
p14	77,1333	88,552	,207	,804
p15	77,4667	82,695	,513	,791
p16	77,6667	85,810	,185	,807
p17	77,4667	92,838	-,188	,818
p18	78,3333	91,667	-,099	,822
p19	77,6667	80,667	,392	,795
p20	77,6667	90,952	-,053	,815

Data de confiabilidad

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
1	5	5	5	4	5	4	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3
2	2	2	3	4	5	1	2	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
4	5	5	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
6	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4
7	1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4
8	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3
9	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	3	4	3	3	3

10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
11	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5
12	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3
13	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4
14	3	5	4	2	1	4	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	4	3	4	5
15	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4

- **Escala: confiabilidad del instrumento percepción de los pacientes**

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach      N de elementos

**,795**

**10**

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	3,4667	1,12546	15
p2	3,4000	1,40408	15
p3	3,2667	1,48645	15
p4	3,4667	1,18723	15
p5	3,9333	1,09978	15
p6	3,5333	1,35576	15
p7	3,6667	1,23443	15
p8	3,6667	1,23443	15
p9	3,7333	1,09978	15
p10	3,2000	1,56753	15

- **Estadísticas: total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	31,8667	46,124	,719	,751
p2	31,9333	45,781	,559	,765
p3	32,0667	45,067	,556	,765
p4	31,8667	49,552	,444	,780
p5	31,4000	48,971	,533	,771
p6	31,8000	47,600	,478	,776
p7	31,6667	47,095	,576	,764
p8	31,6667	49,810	,404	,784
p9	31,6000	55,400	,108	,812
p10	32,1333	48,267	,352	,795

Data de la confiabilidad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4
2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4
7	3	3	4	2	3	3	2	2	3	5
8	1	1	3	4	2	4	3	3	5	1
9	4	5	5	5	3	2	4	5	3	2
10	4	2	4	5	5	2	2	5	1	1
11	2	1	1	5	4	3	1	3	4	4
12	3	4	1	3	4	5	5	4	5	1
13	3	2	2	4	2	5	3	5	4	1
14	3	5	2	1	3	1	4	2	4	4
15	3	3	1	2	4	2	4	1	3	3

### C. Validez

La validez del instrumento se hizo con la opinión de los juicios de expertos

### D. Consideraciones éticas

- Proteger los derechos humanos de los pacientes en el estudio.
- Las respuestas, serán utilizados con fines propios de la investigación.
- No se divulgarán los datos personales de las personas encuestadas.
- En la investigación se respetará los protocolos de la universidad.

## **CAPÍTULO V**

### **Resultados**

#### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

- Se presentó un oficio por mesa de partes de la clínica Cayetano Heredia para obtener el permiso correspondiente.

- El Director Médico de la clínica Cayetano Heredia aprobó la solicitud para la aplicación del instrumento en el servicio de Emergencia, con 126 encuestas.

- Se coordinaron los horarios de aplicación de cada encuesta con la jefa del servicio de Emergencia.

- Se aplicaron las encuestas en el área de Emergencia en los horarios y días acordados.

- Las encuestas fueron aplicadas durante el mes de abril y mayo en el horario de mañanas y tardes.

- Durante la aplicación, se presentaron dudas las que fueron aclaradas durante la encuesta.

- Una vez culminada la aplicación de las 126 encuestas se procedió a realizar la tabulación de datos.

## 5.2. Presentación de resultados

**Tabla 1.** Tabla de datos demográficos y socioeducativos de los pacientes en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

DATOS		F	%
Edad	a) 12–17 años.	2	1,59%
	b) 18–29 años.	35	27,78%
	c) 30–59 años.	65	51,59%
	d) 60 a más.	24	19,05%
	<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
Sexo	Femenino	59	46,83%
	Masculino	67	53,17%
	<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
Grado de Instrucción	a) Prim. Completa.	4	3,17%
	b) Prim. Incompleta.	12	9,52%
	c) Sec. Completa.	27	21,43%
	d) Sec. Incompleta.	13	10,32%
	e) Técnico superior incompleto.	9	7,14%
	f) Técnico superior completo.	23	18,25%
	g) Universidad completa.	26	20,63%
	h) Universidad incompleta.	12	9,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
Procedencia	a) Provincia de Huancayo.	95	75,40%
	b) Fuera de provincia de Huancayo	31	24,60%
	<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: elaborado a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

La Tabla 1 indica que los datos demográficos y socioeducativos referidos a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la clínica Cayetano Heredia en el año 2023 presentan una serie de características notables que merecen ser analizadas de manera argumentativa.

### Edad:

El rango de edad predominante en los pacientes atendidos es de 30 a 59 años, constituyendo el 51.59 % del total de casos. Este dato puede interpretarse como una indicación de que la población adulta media es la que más frecuentemente requiere servicios de emergencia.

La proporción de pacientes en el grupo de 18 a 29 años es significativamente alta (27.78%), sugiriendo la presencia de una población joven que también busca atención de emergencia.

La distribución equitativa en los grupos de 12 a 17 años y de 60 años o más (1.59% y 19.05% respectivamente) indica la inclusión de pacientes de diferentes rangos etarios, lo que refleja la diversidad de la población atendida.

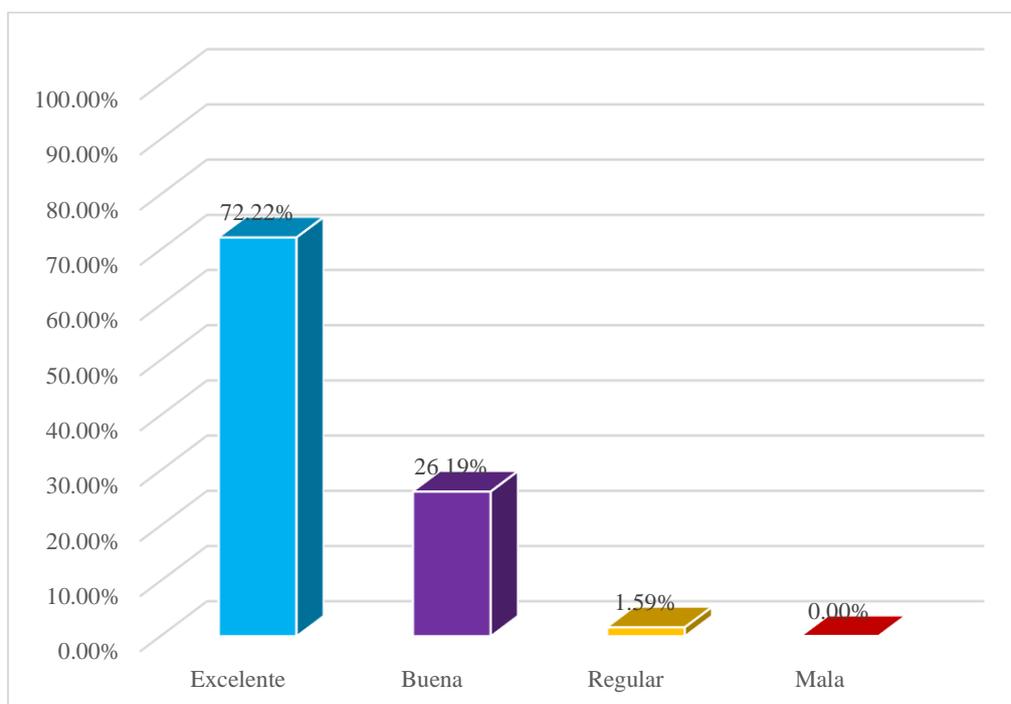
Sexo:

La proporción entre pacientes masculinos y femeninos está equilibrada, con un ligero predominio masculino (53.17%). Esto puede sugerir que los servicios de emergencia de la clínica atienden a ambos géneros de manera equitativa.

**Tabla 2.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

V1		F	%
Excelente	81 – 100	91	72,22%
Buena	61 – 80	33	26,19%
Regular	41 – 60	2	1,59%
Mala	20 – 40	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta



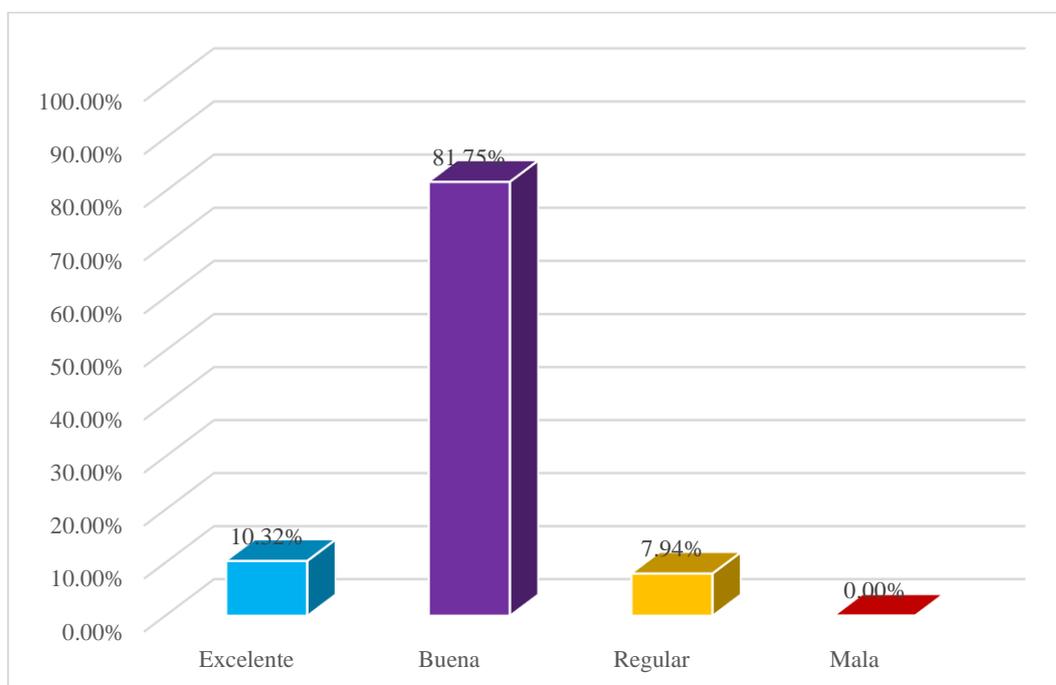
**Figura 1.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

La percepción sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia es que el 72.22 % percibe la calidad de atención del enfermero como excelente, seguido del nivel buena con un 26.19 % y como regular 1.59 %, entonces concluimos que se tiene buena percepción de los enfermeros por parte de los pacientes en la clínica Cayetano Heredia y que este se representa de un modo positivo con respecto al profesional de enfermería.

**Tabla 3.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico-científica”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

DIV1		F	%
Excelente	33 – 40	13	10,32%
Buena	25 – 32	103	81,75%
Regular	17 – 24	10	7,94%
Mala	08 – 16	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta



**Figura 2.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico – científico”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

En la percepción sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, en su dimensión “técnico científico” muestra un nivel bueno con un 81.75 %, seguido del nivel excelente con un 10.32 % y asimismo con un nivel regular en un 7.94 %, entonces analizando el resultado en el nivel regular se da, porque falta brindar la explicación a los pacientes de los medicamentos que se va aplicar y los efectos secundarios que este puede causar, los cuales deben de mejorarse durante la atención del enfermero en emergencia.

Tabla 4. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “humana”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

D2V1		F	%
Excelente	25 – 30	113	89,68%
Buena	19 – 24	12	9,52%
Regular	13 – 18	1	0,79%
Mala	6 – 12	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta

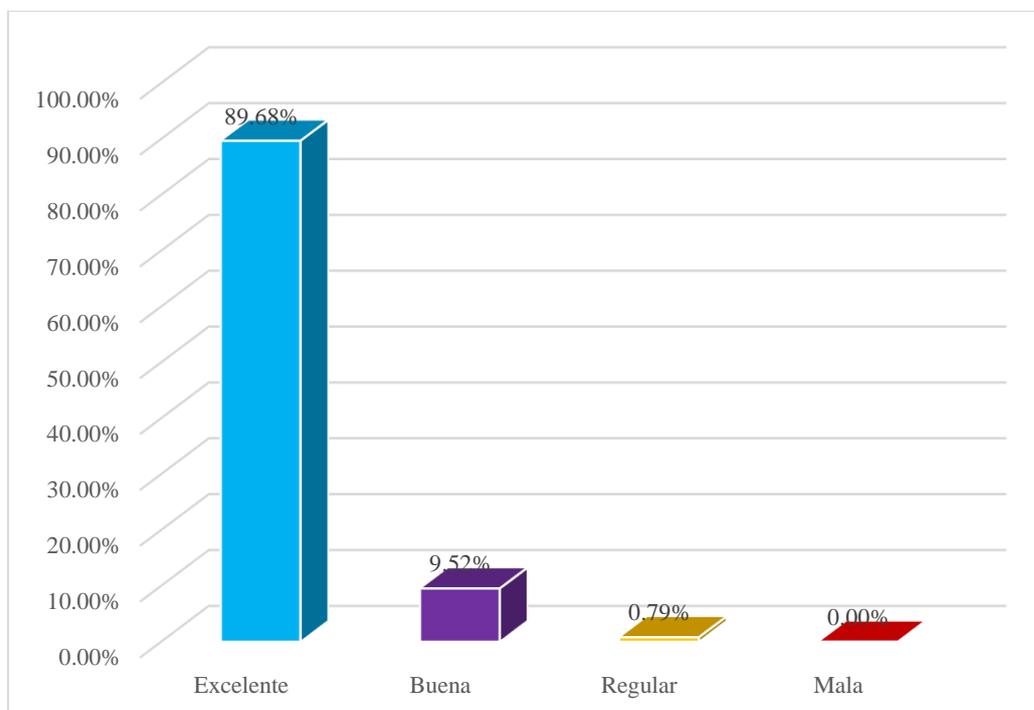


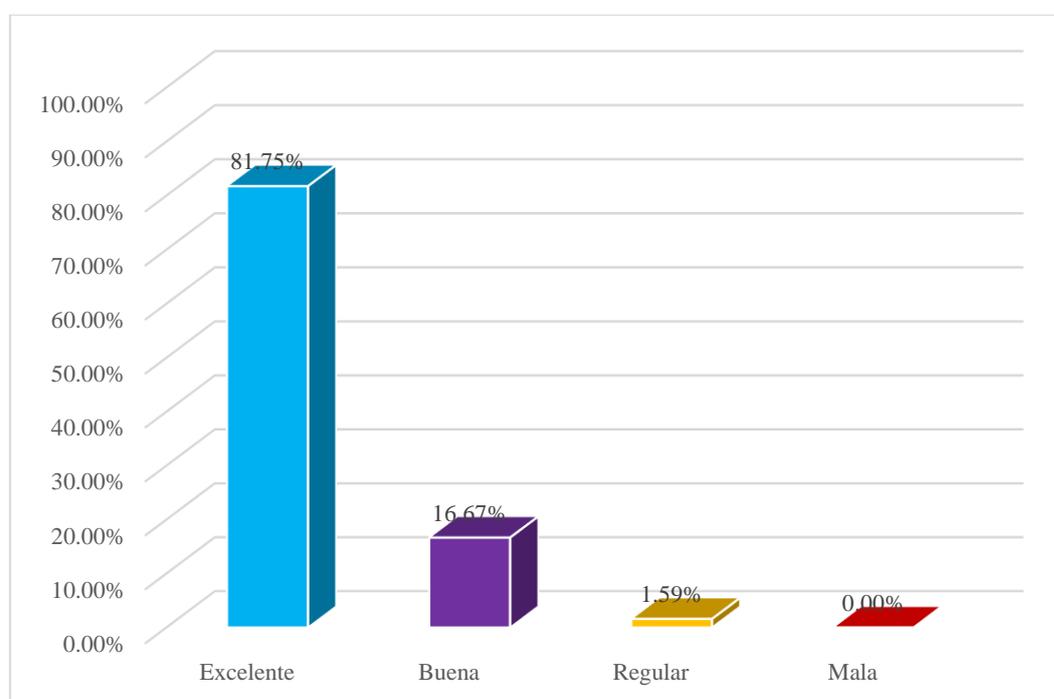
Figura 3. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la “dimensión humana”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

En la percepción sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, en su “dimensión humana”, tiene un nivel excelente con un 89.68 %, seguido del nivel buena con un 9.52 % y en un nivel regular con un 0.79 %. Entonces el nivel regular se produce porque los enfermeros no acuden rápidamente cuando algunos pacientes tienen alguna necesidad, asimismo se evidencia que los enfermeros no se dirigen por su nombre con algunos pacientes durante su atención y en algunos casos se han mostrado indiferente ante sus emociones (temor, tristeza, inseguridad).

**Tabla 5.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

D3V1		F	%
Excelente	25– 30	103	81,75%
Buena	19 – 24	21	16,67%
Regular	13 – 18	2	1,59%
Mala	6 – 12	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta



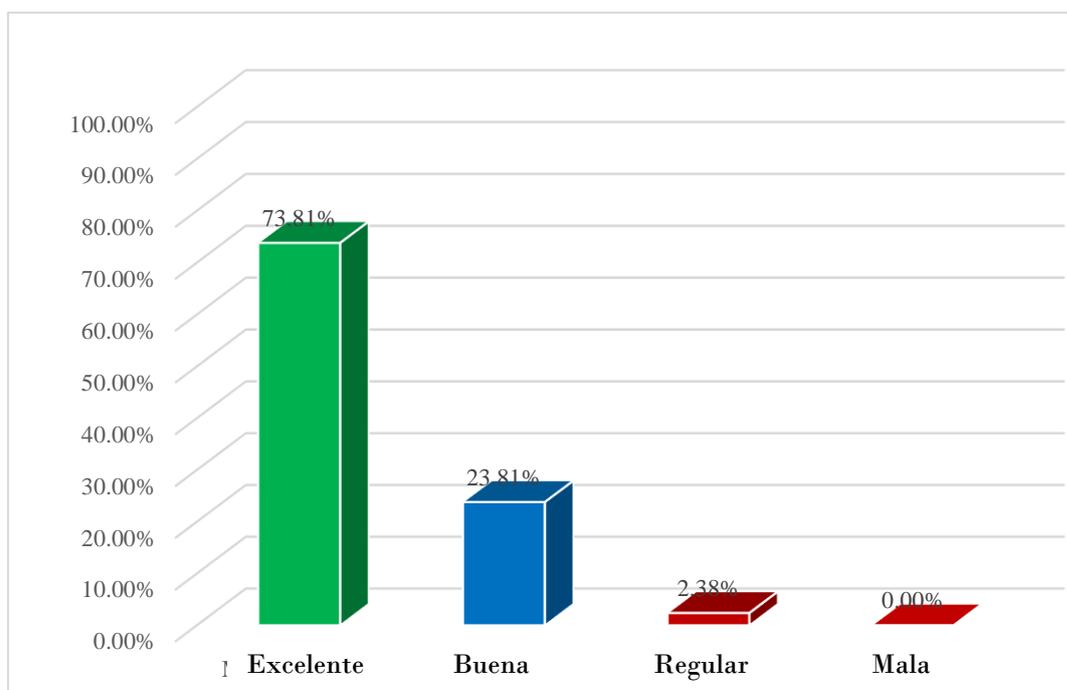
**Figura 4.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

En la percepción sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia, en su dimensión “entorno”, se muestra un nivel excelente con un 81.75 %, seguido del nivel buena con un 16.67 % y el nivel regular tiene 1.59 %. Considerando que se da en un nivel regular porque la temperatura del ambiente no le permite estar cómodo a algunos pacientes, asimismo porque en algunos casos el enfermero no se ha preocupado por mantener la privacidad del paciente al momento de realizarle un procedimiento, los cuales deben de mejorarse durante la atención del enfermero en emergencia

**Tabla 6.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del Enfermero en emergencia en la dimensión “trato amable”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

DIV2		F	%
Excelente	21 – 25	93	73,81%
Buena	16 – 20	30	23,81%
Regular	11 – 15	3	2,38%
Mala	5 – 10	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta



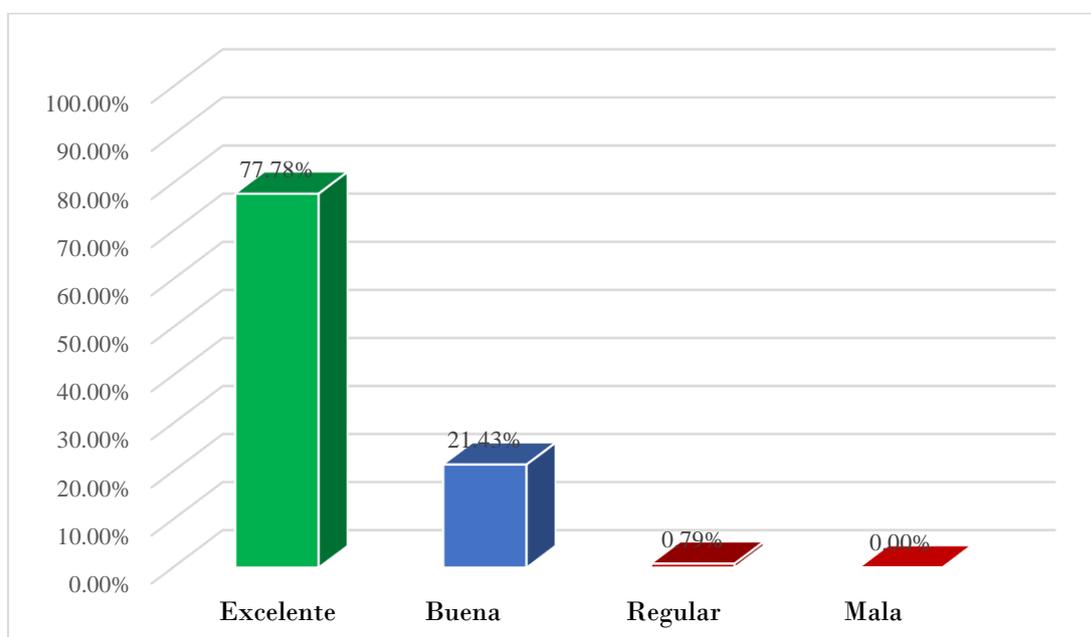
**Figura 5.** Percepción de los pacientes sobre calidad de atención del enfermero en Emergencia en la dimensión “trato amable”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

En la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia, en su dimensión “trato amable”, se muestra un nivel excelente con un 73.81 %, seguido del nivel buena con un 23.81 % y el nivel regular tiene un 2.38 %. Considerando que se da en un nivel regular porque algunos pacientes han percibido que el trato del enfermero no ha sido con calidez humana y preocupación, el cual debe de mejorarse durante la atención del enfermero en emergencia.

**Tabla 7.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera– paciente”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

D2V2		F	%
Excelente	21 – 25	98	77,78%
Buena	16 – 20	27	21,43%
Regular	11 – 15	1	0,79%
Mala	5 – 10	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Consolidación con datos de la encuesta



**Figura 6.** Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera – paciente”, clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

En la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia, en su dimensión “interrelación enfermera– paciente”, se muestra en un nivel excelente 77.78 %, seguido del nivel buena con un 21.43 % y en un nivel regular un 0.79 %. Obteniendo un nivel regular debido a que algunos pacientes han percibido que el enfermero en algunas ocasiones no le ha invitado a expresar sus dudas y temores, brindado apoyo emocional en su momento de dolencia y no han percibido ser empáticos frente a la situación de salud de los pacientes, los cuales deben de mejorarse durante la atención del enfermero en emergencia.

• **Contrastación de resultados**

Para la elección del correcto contraste se debió aplicar la prueba de normalidad, siendo estos nuestros hallazgos.

**Tabla 8.** Prueba de normalidad de los datos a contrastar

	Kolmogorov–Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención del enfermero	,123	126	,000
Percepción de los pacientes	,140	126	,000

Nota: se analiza los datos de Kolmogorov–Smirnov dado que la muestra es mayor a 50 usuarios

Donde se concluye el valor de la significancia es menor a 0.05, entonces elegimos la prueba estadística de rho de Spearman como la indicada porque los datos provienen de una distribución normal.

**5.2.1. De la hipótesis general**

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** No existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95 % o al 0.95

Margen de error del 5 % o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 9.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero y la percepción de los pacientes

		Calidad de atención del enfermero	Percepción de los Pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención del enfermero	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,799**
		N	126
	Percepción de los Pacientes	Coeficiente de correlación	,799**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	126

**Tabla 10.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

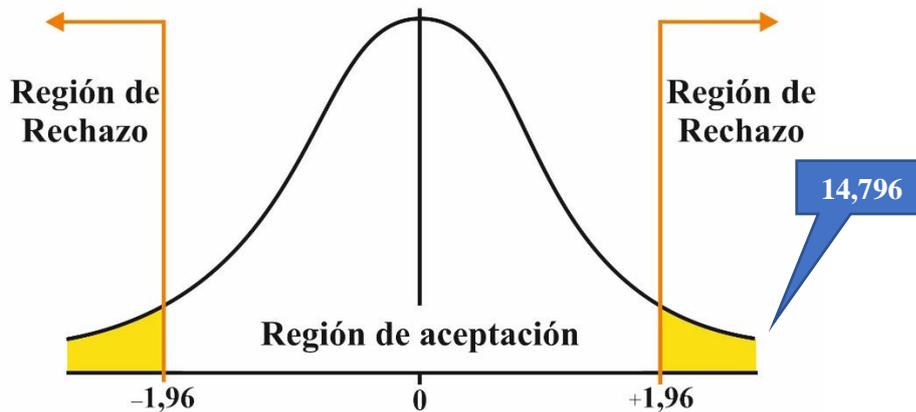
d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,799 \sqrt{124-2}}{\sqrt{1-(0,799)^2}}$$

$$t = 14,796$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,799, siendo una correlación positiva alta, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que Existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.2.2. De la hipótesis específica 1

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “técnico científico” no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Técnico Científico” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95 % o al 0.95

Margen de error del 5 % o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 11.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “técnico científico” y la percepción de los pacientes

		Dimensión técnico científica	Percepción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión técnico científica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,585**
		N	126
	Percepción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	126

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

**Tabla 12.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman.

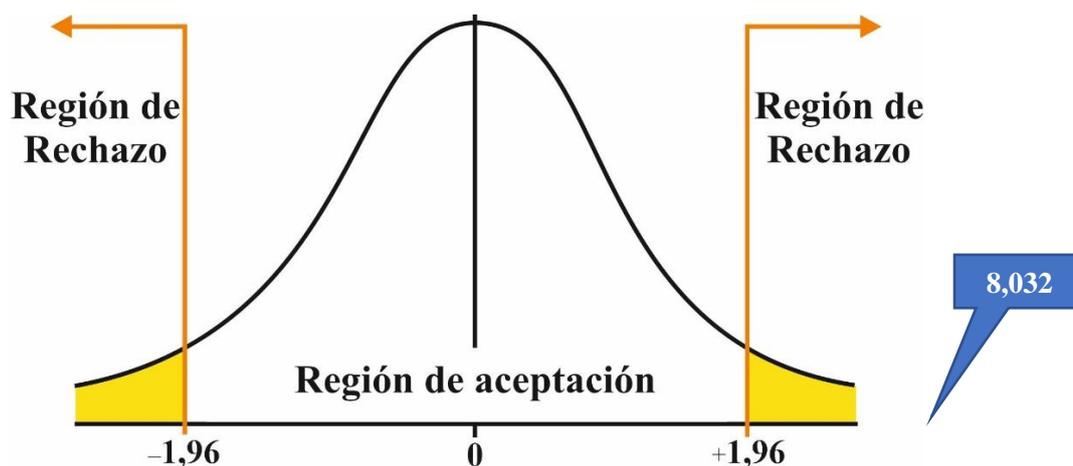
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,585 \sqrt{126-2}}{\sqrt{1-(0,585)^2}}$$

$$t = 8,032$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,585, siendo una correlación positiva moderada, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “técnica – científica” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención de parte del enfermero en la dimensión “”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.2.3. De la hipótesis específica 2

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95% o al 0.95

Margen de error del 5% o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 13.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “humana” y la percepción de los pacientes.

		Dimensión humana	Percepción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión Humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,613**
		N	126
	Percepción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,613**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	126

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

**Tabla 14.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman

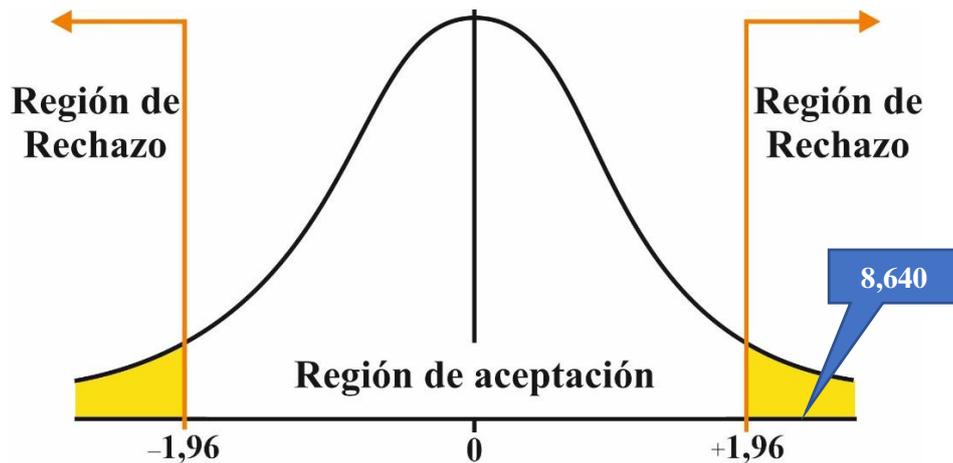
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,613 \sqrt{126-2}}{\sqrt{1-(0,613)^2}}$$

$$t = 8,640$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,613, siendo una correlación positiva moderada, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero en la dimensión “humana”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.2.4. De la hipótesis específica 3

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95 % o al 0.95

Margen de error del 5 % o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 15.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero en su dimensión “entorno” y la percepción de los pacientes

			Dimensión entorno	Percepción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Percepción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

**Tabla 16.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman

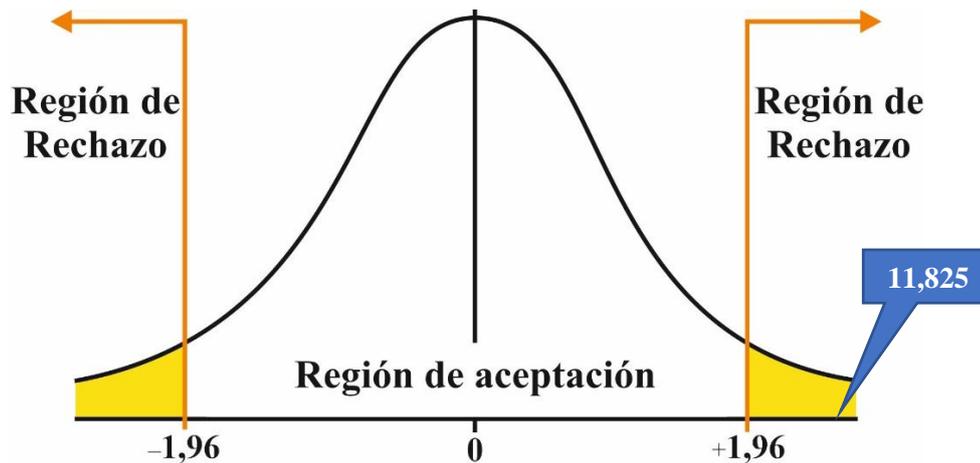
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,728 \sqrt{126-2}}{\sqrt{1-(0,728)^2}}$$

$$t = 11,825$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,728, siendo una correlación positiva alta, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero en la dimensión “entorno”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.2.5. De la hipótesis específica 4

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95 % o al 0.95

Margen de error del 5 % o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 17.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero y la percepción de los pacientes en su dimensión “trato amable”

			Calidad de atención del enfermero	Trato amable
Rho de Spearman	Calidad de atención del enfermero	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Trato amable	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

**Tabla 18.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman.

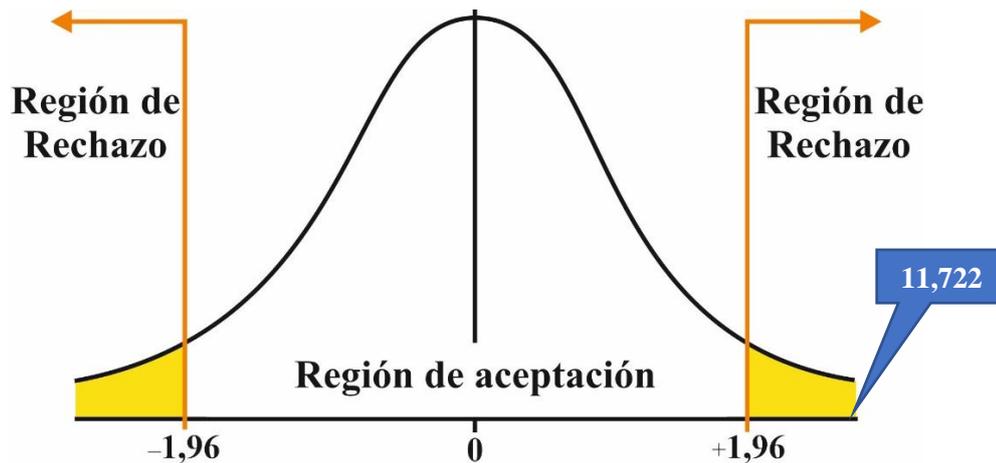
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,725 \sqrt{126-2}}{\sqrt{1-(0,725)^2}}$$

$$t = 11,722$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,725, siendo una correlación positiva alta, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes en su dimensión trato amable sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción en su dimensión trato amable por los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.2.6. De la hipótesis específica 5

a) Planteamiento del problema

**H<sub>0</sub>:** La percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia no se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente” sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.

b) Nivel de confianza y margen de error

Confiabilidad de estudio estándar o normal al 95 % o al 0.95

Margen de error del 5 % o 0.05

c) Prueba de correlación de las variables

**Tabla 19.** Nivel de correlación con rho de Spearman entre calidad de atención del enfermero y la percepción de los pacientes en su dimensión “Interrelación enfermera – paciente”

			Calidad de atención del enfermero	Interrelación enfermera – paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención del enfermero	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Interrelación enfermera – paciente	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

**Tabla 20.** Interpretación del nivel de correlación de rho de Spearman

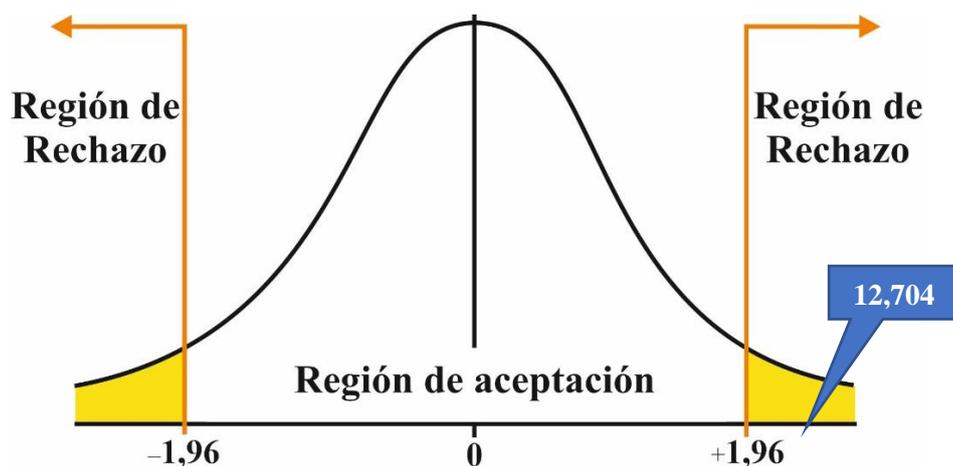
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d) Aplicación de la t de student para representación gráfica de Gauss

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

$$t = \frac{0,752 \sqrt{126-2}}{\sqrt{1-(0,752)^2}}$$

$$t = 12,704$$



e) Conclusión y decisión estadística de la prueba

El valor hallado fue de 0,752, siendo una correlación positiva alta, y ese valor con la fórmula de t de student nos ayuda a representarlo en la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes en su dimensión Interrelación enfermera – paciente sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia se da un modo positivo y significativo en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023. Así mismo debemos mencionar al ser el valor positivo se debe considerar que es directa, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción en su dimensión Interrelación enfermera – paciente esto por los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo.

### 5.3. Discusión de resultados

La percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, en un 72.22 % tiene un nivel excelente por parte de los pacientes, seguida de un 26.19% siendo un nivel bueno, el nivel regular que tiene 1.59 %, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero por lo que finalmente aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero mejor será la percepción de los pacientes. Esto se asemeja a la investigación realizada por García, L. (2018) , en su investigación «Percepción del paciente hospitalizado sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018», en el que se obtuvo como resultado, que el 90 % de los pacientes manifestaron recibir atención regular por parte del enfermero, el 10.0 % tienen una percepción de la calidad buena y el 0% malo, el cual concluye que la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en general es considerado una atención regular.

Así mismo, en la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, en cuanto a la dimensión “técnico-científico”, se obtuvo como resultado que un 81.75 % percibe la calidad de atención como buena, seguido del nivel excelente con un 10.32 % y como regular 7.94 %, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “técnica – científica” se da un modo positivo y significativo, por lo cual aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero en la dimensión, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica. Lo cual es similar a la tesis realizada por García, L. (2018), en su investigación «Percepción del paciente hospitalizado sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018», en el cual se obtuvo como resultado en el componente científico-técnico, que el 86.6 % indica que la calidad de atención que brindó la enfermera es regular, el 13.3 % que es bueno y el 0 % que no es mala la atención del enfermero. Concluyendo que la calidad de atención del enfermero se da de forma regular lo cual indica que aún falta implementar nuevas estrategias para que haya una percepción más adecuada por parte del paciente.

En la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, en cuanto a la dimensión “interrelación enfermera-paciente”, se obtuvo como resultado en la dimensión “interrelación enfermera-paciente” se muestra un nivel excelente de un 77.78 %, seguido del nivel buena con un 21.43 % y en el nivel regular tiene 0.79 %, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “interrelación enfermera-paciente” se da un modo positivo y significativo, por lo cual aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero en la dimensión “interrelación enfermera-paciente”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica. Lo cual es similar a la tesis realizada por García, L. (2018), en su investigación «Percepción del paciente hospitalizado sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018», en el que se obtuvo como resultado en el componente interrelación enfermera-paciente que el 63.3 % de los pacientes tienen una percepción de la calidad de atención del enfermero, el 36.6 tiene una percepción buena y el 0% como malo. Concluyendo que la percepción del paciente en el componente interrelación enfermera-paciente se da de forma regular.

Por otro lado, en la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, en cuanto a la dimensión “entorno”, se obtuvo como resultado en el nivel excelente un 81.75 %, seguido del nivel buena con un

16.67 % y en un nivel regular tiene 1.59 %, lo que nos lleva a concluir que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno” se da un modo positivo y significativo, por lo cual aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero en la dimensión “entorno”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica. Lo cual es similar a la tesis realizada por García, L. (2018), en su investigación «Percepción del paciente hospitalizado sobre la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018», en el que se obtuvo como resultado en el componente entorno, que el 56.60 % de los pacientes percibe de forma regular la calidad de atención del enfermero, el 33.30 % como buena y el 10 % como mala. Concluyendo que la calidad de atención del enfermero se dio de forma regular sin embargo un porcentaje pequeño indica que aún faltan mejoras en este componente.

Y, por último, la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, en un 72.22 % tiene un nivel excelente por parte de los pacientes, seguida de un 26.19 % siendo un nivel bueno, el nivel regular que tiene 1.59 %. Por lo que concluimos que existe una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero por lo que finalmente aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero mejor será la percepción de los pacientes. Resultado que difiere a la investigación realizada por Carmona, J. (2019) en su investigación «Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital regional de Cajamarca – 2019». En cuanto a la dimensión técnico-científico, obtuvo como resultado que el 44.6 % percibe el cuidado que brinda la enfermera como regular (no buena), en cuanto a la percepción mala y buena se obtuvo un 27.7 %. Por lo que concluyen que la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería es regular (no buena).

## Conclusiones

1. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023, un 72.22 % percibe la calidad de atención como excelente seguido del nivel buena con un 26.19 % y como regular 1.59 %, asimismo el valor hallado fue de 0,799 siendo una correlación positiva alta, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia en Huancayo 2023.
2. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en Emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 en su dimensión “técnico científica”, un 81.75 % percibe la calidad de atención como excelente seguido del nivel buena con un 10.32 % y como regular 7.94 %, asimismo el valor hallado fue de 0,585 siendo una correlación positiva moderada, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, lo que finalmente aseveramos que a mejor calidad de atención de parte del enfermero en la dimensión “técnico científica”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica.
3. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 en su dimensión “humana”, tiene un nivel excelente con un 89.68 % seguido del nivel buena con un 9.52 % y en un nivel regular con un 0.79 %, asimismo el valor hallado fue de 0,613 siendo una correlación positiva moderada, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero en la dimensión “humana ”, mejor será la percepción de los pacientes sobre el cuidado se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023.
4. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 en su dimensión “entorno”, se muestra un nivel excelente con un 81.75 %, seguido del nivel buena con un 16.67 % y en un nivel regular tiene 1.59 %, asimismo el valor hallado fue de 0,728 siendo una correlación positiva alta, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero en la dimensión “entorno”, mejor será la

percepción de los pacientes sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica.

5. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 en su dimensión “trato amable”, se muestra un nivel excelente con un 73.81 %, seguido del nivel buena con un 23.81 % y el nivel regular tiene 2.38 %, asimismo el valor hallado fue de 0,725 siendo una correlación positiva alta, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción en su dimensión “trato amable” por los pacientes sobre el cuidado que se le brinda en su atención o recuperación dentro de la clínica.
  
6. Se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023 en su dimensión “interrelación enfermera-paciente”, se muestra un nivel excelente un 77.78 %, seguido del nivel buena con un 21.43 % y en un nivel regular tiene 0.79 %, asimismo el valor hallado fue de 0,752 siendo una correlación positiva alta, existiendo una percepción de los pacientes positiva y significativa sobre la calidad de atención del enfermero, lo que finalmente aseveramos que, a mejor calidad de atención por parte del enfermero, mejor será la percepción en su dimensión Interrelación enfermera – paciente, sobre el cuidado que se le da en su atención o recuperación dentro de la clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023

## Recomendaciones

1. Se recomienda en la dimensión “técnico científico” la elaboración e implementación de guías de práctica clínica, guías de procedimiento asistencial y guías de intervención a los enfermeros del servicio de emergencia, también que el personal de enfermería debe de fortalecer sus habilidades a través de capacitaciones constantes respecto a la atención adecuada en emergencia, asimismo brindando información sobre los procedimientos que realiza al paciente, practicando los 11 correctos durante la administración de medicamentos y los efectos secundarios que puede causar, mostrando interés por la salud y seguridad del paciente.
2. Se recomienda en la “dimensión humana” realizar talleres de Comunicación Asertiva, capacitaciones sobre el cuidado humanizado hacia el paciente el cual se base en la amabilidad, el respeto (llamándole por su nombre), mostrando empatía y valorando en forma integral considerando el aspecto emocional del paciente durante su atención, asimismo se recomienda difundir los derechos del paciente en el servicio de emergencia a través de letreros que se ubiquen en zonas visibles.
3. Se recomienda en la “dimensión entorno” implementar más áreas de observación con mejor ventilación, iluminación y temperatura del ambiente acorde a las exigencias arquitectónicas normadas por el Minsa, en el cual se reubique el área de caja ya que ocupa mayor espacio al momento de realizar la atención al paciente, a fin de garantizar la comodidad, confort del paciente, velando por el orden constante y manteniendo en todo momento la privacidad del paciente.
4. Se recomienda en la dimensión “trato amable” fortalecer las habilidades blandas del enfermero a través de talleres presenciales en el auditorio de la clínica, dando mayor importancia a sus habilidades afectivas y de comprensión, permitiendo al enfermero brindar un trato amable con calidez humana, respeto y preocupación por el estado del paciente.
5. Se recomienda en la “dimensión interrelación enfermero-paciente” Evaluaciones trimestrales al personal de enfermería del servicio de emergencia respecto a las habilidades blandas, también implementar y aplicar de forma trimestral encuestas de satisfacción del usuario respecto a la atención que recibió por parte del personal de enfermería, con la finalidad de establecer planes de mejora continua y por último se recomienda al enfermero brindar apoyo emocional a través de la empatía, asimismo se recomienda al profesional de enfermería a utilizar su carnet de identificación de forma permanente y brindar su nombre antes de la atención al paciente.

## Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online]; 2021. Acceso 18 de 08 de 28. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>
2. Universidad de Murcia. UMU. [Online]; 2019. Acceso 08 de 08 de 23. Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>.
3. Organización Mundial de la Salud. OMS [Online]; 11 Agosto 2022. Acceso 07 de Octubre de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Lazo O, Santivañez Á. Atención de Salud con Calidad. Compilación ed. Perú CMD, editor. Lima: Consejo Directivo; 2018.
5. Vera M,. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2-febrero-2018.
6. Yépez C. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia: Sistema Institucional de Revistas Udenar; 2018.
7. Puerto C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana, Peru-Zona Rural: Revista Científica de enfermería; 2020.
8. Ramon, E. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III[tesis] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10931> , editor. Goyeneche: Repositorio Institucional de la UNSA; 2020.
9. Lagos G. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018th ed. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018.
10. Garcia, L. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital regional de Cajamarca – 2019[tesis]. [Online]. Lima; 2019. Acceso 04 de 09 de 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1439/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%C3%8DA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REG.>

11. Hinostroza, J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible del profesional de Enfermería de los servicios de medicina y cirugía del Hospital II de Vitarte-EsSalud[tesis]  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/135/135](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/135/135) , editor. Lima: REVISTAS UPEU; 2019.
12. Avila, M. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización en el Hospital Vitarte  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-722057> , editor. Lima: Biblioteca Virtual em saúde; 2018.
13. Amable, M. Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho[tesis]. 180773rd ed. Huacho-Peru: Library; 2019.
14. Teshome G, Abate Y,Atnafu M. Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia[tesis]. 2nd ed. Ethiopia: National Library of Medicine; 2019.
15. Tania A. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización[tesis] Ecuador: ISSUU; 2017.
16. Gonzales A, Romero Q. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. 2nd ed. Narende , editor. Mexico: Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social; 2017.
17. Ortega, R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. 1st ed. Nuevo Leon: Coleccion digital UANL; 2018.
18. Organizacion Mundial de la Salud. OMS.[Online]; 2020. Acceso 09 de 10de 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
19. MINSA. Sistema de Gestion de la calidad en Salud. [Online], Lima: [file:///C:/Users/S/Downloads/000\\_SGCALIDAD-1%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/S/Downloads/000_SGCALIDAD-1%20(1).pdf); 2007. Acceso 10 de 11de 2022. Disponible en: [file:///C:/Users/S/Downloads/000\\_SGCALIDAD-1%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/S/Downloads/000_SGCALIDAD-1%20(1).pdf).
20. RAMIREZ , M. Percepcion del paciente sobre el cuidado humanizado de la enfermera en el tratamiento de diálisis peritoneal. Hospital Victor Lazarteche Garay[TESIS] TRUJILLO: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO; 2016.

21. Letelier, V. Universidad Mayor Autonoma de España. [Online]; 2017. Acceso 07 de 11 de 2022. Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>.
22. CARRION E. Percepcion del paciente acerca de la calidad de atencion que brinda la enfermera en el servicio de cirugia en el hospital de emergencias grau. Artículo original. 2018; 1(3).
23. Chaupin, B. Percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente y de la enfermera en el "Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara"[tesis]. [Online]; 2018. Acceso 07 de 10de 2022. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/5013>.
24. MINSA. Norma Tecnica de loes servicios de emergencia de hospitales del sector salud. 3rd ed. Personas DGdSdl, editor. Lima: MINSA / DGSP V.01; 2004.
25. Colegio de Enfermeras (os) del Perú. Consejo Nacional Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero Lima: Slideshare; 2014.
26. Peroza K ,Querales F ,Silva M. Calidad de los cuidados de enfermería dirigidos al adulto mayor en la unidad gerontológica Doña Pereira de Daza. [Programa de Investigación en Enfermería]. Universidad Centroccidental – Lisandro Alvarado. Barquisi[tesis]. 2019th ed. Alvarado. UC–L, editor. Barquisimeto-Estado Lara: [Programa de Investigación en Enfermería; 2019.
27. González J. Introducción a la gestión de la calidad. 3rd ed. Madrid: Delta Publicaciones; 2019.
28. Brown L, Miller L,Rafeh N,Hatzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Serie de Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. 2016. 2nd ed. USA: USAID; 2016.
29. Balserio L. Calidad de Atención de enfermería[tesis] Argentina; 2017.
30. Letelier V, Velandía M. Profesionalismo en Enfermería, el hábito de la excelencia del cuidado. Av.Enfem XXVIII: Artículo de reflexión no derivado de Investigación; 2017.
31. Manuel, P. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en Noviembre. 2nd ed. Lima: Representante OPS/OMS en el Perú; 2015.
32. Espino, M. Panorama nacional de la investigación en enfermería. ,Ministerio de Salud-Revista ed. Enfermería , editor.: IMSS; 2014.

33. Riopelle L, Gorndin L, Phaneuf M. Cuidados de Enfermería Mexico: Interamericana; 2016.
34. González, M. Introducción a la gestión de la calidad. Madrid. 3rd ed. Madrid: Delta Publicaciones; 2019.
35. Borré G. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar [tesis]. Tesis de Maestria ed. Enfermeria , editor. Bogota-Colombia; 2015.
36. Sampieri H. Metodología de la Investigación-Cap 5. 3rd ed. Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.; 2019.
37. Caballero A. Academia Edu. [Online]; 2017. Acceso 10 de 11de 2022. Disponible en:  
[https://www.academia.edu/37236030/Metodologia\\_integral\\_innovadora\\_para\\_planes\\_y\\_tesis\\_ALEJANDRO\\_CABALLERO\\_ROMERO](https://www.academia.edu/37236030/Metodologia_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_ALEJANDRO_CABALLERO_ROMERO).
38. Ezequiel A. Aprender a Investigar. 1st ed. Argentina: Brujas; 2011.
39. Hernandez S. Metodologia de la Investigacion. 6th ed. Mexico: Mc Graw Hill Education; 2014.
40. M M. “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma,Lima – PERÚ, 2019.” Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020.
41. Liliam R. Percepción del paciente acerca de la calidad de de atencion que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion[tesis] Lima; 2008.
42. Balseiro L, Otero R. La calidad de atención de enfermería a los pacientes de un Hospital Asistencial Regional del ISSSTE [TESIS] Mexico D.F: Balseiro. L., & Otero, R. La calidad de atención de enfermería a los pacientes de un Hospital Asistencial Regional del ISSSTE, en México D.Revista de Enfermería Universitaria ENEO- UNA; 2015.

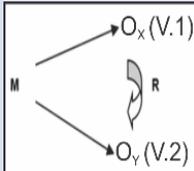
## **Anexos**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Título: “Calidad de atención del enfermero y percepción de los pacientes – clínica Cayetano Heredia. Huancayo 2023”

I. PROBLEMA	II. OBJETIVO	III. HIPÓTESIS	IV: VARIABLES Y DIMENSIONES	V. METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>A.</b> ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “”, según la percepción de los pacientes – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p> <p><b>B.</b> ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “humana”, según la percepción de los pacientes</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>A.</b> Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión “”, según la percepción de los pacientes – Clínica Cayetano Heredia, Huancayo 2023.</p> <p><b>B.</b> Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión “humana”, según la percepción de los pacientes – CLÍNICA</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una percepción de los pacientes significativamente regular sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia –CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe una percepción de los pacientes significativamente regular sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia – Clínica Cayetano Heredia .Huancayo 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE (x):</b></p> <p>Calidad de Atención del Enfermero.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE (y):</b></p> <p>Percepción de los Pacientes.</p> <p><b>DIMENSIONES: (x)</b></p> <p>Dimensión técnico científica.</p> <p><b>Dimensión Humana.</b></p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Correlacional transversal</p> 

<p>– clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p>	<p>CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA “A”:</p>	<p>Dimensión entorno.</p>	
<p>C. ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “entorno”, según la percepción de los pacientes – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p>	<p>C. Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, según la percepción de los pacientes – Clínica Cayetano Heredia .Huancayo 2023.</p>	<p>H<sub>0</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico –científica, fue percibida como deficiente por los pacientes – Clínica Cayetano Heredia .Huancayo 2023.</p>	<p>DIMENSIONES: (y)  Trato amable.</p>	<p>POBLACIÓN:  505 pacientes de emergencia</p>
<p>D. ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “trato amable”, según la percepción de los pacientes – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p>	<p>D. Identificar la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “trato amable”, según la percepción de los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p>	<p>H<sub>1</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “técnico –científico, fue percibida como deficiente por los pacientes – Clínica Cayetano Heredia .Huancayo 2023.</p>	<p>Interrelación: enfermera – paciente</p>	<p>MUESTRA:  126 Pacientes encuestados.</p>
<p>E. ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera – paciente”, según la percepción de los pacientes – clínica Cayetano Heredia - Huancayo 2023?</p>	<p>E. Identificar la calidad de atención del enfermero en emergencia en la dimensión “Interrelación enfermera – paciente”, según la percepción de los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA “B”:  H<sub>0</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “humana, No fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p>		<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:  Cuantitativo</p>
		<p>H<sub>1</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “humana”, fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.</p>		

HIPÓTESIS ESPECÍFICA  
“C”:

H<sub>0</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, No fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

H<sub>1</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “entorno”, fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

•HIPÓTESIS ESPECÍFICA  
“D”:

• H<sub>0</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “trato amable”, No fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

• H<sub>1</sub>: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “trato amable”, fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA “E”:

Ho: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “interrelación enfermera-paciente”, No fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

H1: La calidad de atención del enfermero en la dimensión “interrelación enfermera-paciente”, fue percibida como deficiente por los pacientes – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.

## **Anexo 2**

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### **INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

#### **E.A.P. DE ENFERMERÍA**

### **INTRODUCCION**

Estimado Sr(a), en esta oportunidad es grato dirigirme a usted, haciéndole llegar el presente cuestionario que tiene como objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia, cabe resaltar que la información plasmada en este instrumento es anónima y será utilizado solo para fines de investigación. Lea con atención y marque con una X solo una respuesta, tómese el tiempo que usted considere necesario. Le agradezco anticipadamente su participación.

### **DATOS GENERALES**

#### **EDAD:**

- a) 12–17 años.
- b) 18–29 años.
- c) 30–59 años.
- d) 60 a más.

#### **• SEXO:**

- a) Femenino
- b) Masculino

#### **• GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

- a) Prim. Completa.
- b) Prim. Incompleta.
- c) Sec. Completa.
- d) Sec. Incompleta.
- e) técnico superior incompleto.
- f) técnico superior completo.
- g) universidad completa.
- h) universidad incompleta.

#### **• PROCEDENCIA:**

- a) Provincia de Huancayo.
- Fuera de provincia de Huancayo

## INSTRUCCIONES

A continuación, se mostrará un listado de preguntas, léalos detenidamente y según su opinión marque la opción que más le parezca. Las siglas que se presentan significan:

MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARAMENTE	NUNCA
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. Las enfermeras(os) le saluda al ingresar a su ambiente.					
2. Se identifica al momento de iniciar la atención.					
3. Se dirige a usted por su nombre.					
4. Cuando usted necesita la atención de las enfermeras(os), ella acude rápidamente.					
5. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.					
6. Se muestra indiferente ante sus emociones (temor, tristeza, inseguridad).					
7. Conversa con su familia cuando tienen dudas sobre algún procedimiento o medicamento.					
8. Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene de forma periódica y regular.					
9. La iluminación del ambiente es adecuada para poder visualizar los procedimientos que se le realiza.					
10. La iluminación en el ambiente le permite permanecer cómodo en la sala de observación.					
11. La temperatura del ambiente le permite a usted estar cómodo.					
12. La limpieza del ambiente le brinda a usted una sensación de comodidad.					
13. La enfermera revisa constantemente que se mantenga ordenado el ambiente.					
14. La enfermera se preocupa por mantener su privacidad, respetar sus costumbres y pudor al momento de realizarle un procedimiento.					
15. Las enfermeras(os) le explica el procedimiento que le va a realizar.					
16. EL uniforme y carné que usa las enfermeras(os) los caracteriza como tal.					
17. Las enfermeras(os) transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.					
18. Le explica cuáles son los medicamentos y los efectos secundarios de los medicamentos que le va a aplicar.					
19. Le da información fácil de entender acerca de los requisitos previos a un examen o procedimiento.					

20. Le da información fácil de entender acerca de los cuidados después de un examen o procedimiento.					
21. Recibe un trato amable de los enfermeros (as) desde su ingreso a emergencia, hasta su salida.					
22. Los enfermeros(as) lo tratan con calidez humana y preocupación.					
23. La enfermera habla con usted amablemente en todo momento.					
24. Los enfermeros (as) le entregan su apoyo físico cuando lo necesita (levantarse, caminar, ir al baño, etc.)					
25. El trato de los enfermeros (as) fue respetuoso.					
26. la enfermera al dialogar elimina prejuicios y preocupaciones.					
27. Cuando usted habla con el enfermero, él está atento a lo que usted dice.					
28. La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores.					
29. Las enfermeras(os) le brindó apoyo emocional en su momento de dolencia.					
30. Las enfermeras(os) empáticos con su situación en todo momento.					

Dimensión Humana:

8.

**preguntas:** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,

Dimensión Entorno:

14.

**preguntas:** 9, 10, 11, 12, 13,

Dimensión Técnico Científico:

19, 2.0

**preguntas:** 15, 16, 17, 18,

Dimensión Trato amable:

**preguntas:** 21, 22, 23, 24, 25

Dimensión Interrelación enfermera– paciente:

30.

**preguntas:** 26, 27, 28, 29,

### Anexo 3

#### Documento aprobado para realizar el trabajo de investigación

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo  
de Investigación en la clínica  
Cayetano Heredia.**

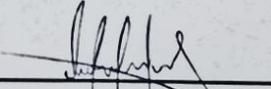
**SEÑOR EUFRACIO PEÑA ANGELO  
DIRECTOR MÉDICO DE LA CLÍNICA CAYETANO**

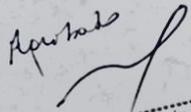
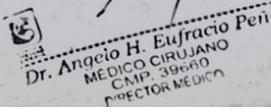
**Yo, CAROLINA MOLINA SANTANA, identificada  
con DNI N° 78292217, con domicilio Jr. San  
Martin y 3 de Octubre N° 1010 - Pilcomayo.  
En representación de Dhail Navarro Huamali  
y Edwin Tapia Damián.  
Ante Ud. Respetuosamente me presento y  
expongo:**

**Que, habiendo culminado la carrera profesional de enfermería en la Universidad Continental,  
Solicito a Ud. nos conceda permiso para realizar nuestro trabajo de investigación sobre:  
"CALIDAD DE ATENCION DE LA ENFERMERA Y PERCEPCION DE LOS PACIENTES EN LA CLINICA  
CAYETANO HEREDIA- EN EL AÑO 2022", para optar el grado de licenciado en enfermería.**

**POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.**

Huancayo, 30 de Setiembre 2022

  
CAROLINA MOLINA SANTANA  
DNI N° 7829221

  
  
Dr. Angelo H. Eufrazio Peña  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 396610  
DIRECTOR MÉDICO

## Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Joaquin Delgado Campos

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

**CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 09 de Julio del 2023

- Tesista: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA  
D.N.I.: 78292217
- Tesista: DHAIL NAVARRO HUAMALI  
D.N.I.: 70935150
- Tesista: EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN  
D.N.I.: 71242122

**ADJUNTO:**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

### VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO DE PRCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN							
Autor del Instrumento: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA, DHAIL NAVARRO HUAMALI Y EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN.							
VARIABLES: Percepción / Calidad de Atención							
Dimensión:	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Humana: preguntas 1,2,3,4,5,6,7,8	Las enfermeras(os) le saluda al ingresar a su ambiente.	5	5	5	5	20	
	Se identifica al momento de iniciar la atención.	5	5	5	5	20	
	Se dirige a usted por su nombre.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted necesita la atención de las enfermeras(os), ella acude rápidamente.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	20	
	Se muestra indiferente ante sus emociones (temor, tristeza, inseguridad).	5	5	5	5	20	
	Evita conversar con su familia cuando tienen dudas sobre algún procedimiento o medicamento.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene de forma periódica y regular.	5	5	5	5	20	
La iluminación del ambiente es adecuada para poder visualizar los procedimientos que se le realiza.	5	5	5	5	20		
La iluminación en el ambiente le permite permanecer	5	4	5	5	19		

Entorno: preguntas 9,10,11,12,13,14	cómodo en la sala de observación.	5	5	5	5	20	
	La temperatura del ambiente le permite a usted estar cómodo.	5	5	5	5	20	
	La limpieza del ambiente le brinda a usted una sensación de comodidad.	5	5	5	5	20	
	La enfermera revisa constantemente que se mantenga ordenado el ambiente.	5	5	5	5	20	
	La enfermera se preocupa por mantener su privacidad, respetar sus costumbres y pudor al momento de realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	20	
Técnico Científico: preguntas 15,16,17,18,19,20	Las enfermeras(os) le explica el procedimiento que le va a realizar.	5	5	5	5	20	
	El uniforme y carné que usa las enfermeras(os) los caracteriza como tal.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.	5	5	5	5	20	
	Le explica cuáles son los medicamentos y los efectos secundarios de los medicamentos que le va a aplicar.	5	5	5	5	20	
	Le da información fácil de entender acerca de los requisitos previos a un examen o procedimiento.	5	5	5	5	20	
	Le da información fácil de entender acerca de los cuidados después de un examen o procedimiento.	5	5	5	5	20	
Trato amable: preguntas 21,22,23,24,25	Recibe un trato amable de los enfermeros (as) desde su ingreso a emergencia, hasta su salida.	5	5	5	5	20	
	Los enfermeros(as) lo tratan con calidez humana y preocupación.	5	5	5	5	20	
	La enfermera habla con usted amablemente en todo momento.	5	5	5	5	20	

	Los enfermeros (as) le entregan su apoyo físico cuando lo necesita (levantarse, caminar, ir al baño, etc).	5	4	5	5	19	
	El trato de los enfermeros (as) fue respetuoso.	5	5	5	5	20	
Interrelación enfermera-paciente: preguntas 26,27,28,29,30	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted habla con el enfermero, él está atento a lo que usted dice.	5	5	5	5	20	
	La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores.	5	5	4	5	19	
	Las enfermeras(os) le brindó apoyo emocional en su momento de dolencia.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) empáticos con su situación en todo momento.	5	5	5	5	20	
	<b>Total</b>						
	<b>%</b>						
	<b>Puntuación decimal</b>						

#### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Josevia Delgado Campos
Profesión y Grado Académico	Lic. Enfermería
Especialidad	Emergencista
Institución y años de experiencia	40 años
Cargo que desempeña actualmente	Jeje de Enfermeros

Puntaje del Instrumento Revisado: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED DE SALUD PICHANAKI

  
LIC. ENF. JOAQUIN DELGADO CAMPOS  
JEFE DE ENFERMEROS  
CIP 14184

Nombres y apellidos

DNI: 19833951

COLEGIATURA: 14184

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Joaquin Delgado Campos

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

**CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

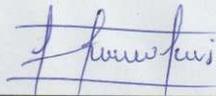
Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA – CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 09 de Julio del 2023



- Tesista: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA  
D.N.I: 78292217
- Tesista: DHAIL NAVARRO HUAMALI  
D.N.I: 70935150
- Tesista: EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN  
D.N.I: 71242122

**ADJUNTO:**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son <b>suficientes</b> para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son <b>adecuados</b> para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	
<b>5. RELEVANCIA:</b> Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Joaquín Delgado Campos
Profesión y Grado Académico	Lic. Enfermería
Especialidad	Emergencista
Institución y años de experiencia	40 Años
Cargo que desempeña actualmente	Jefe de Enfermeras

Puntaje del Instrumento Revisado: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

APLICABLE

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED DE SALUD PICHANAKI

LIC. ENF. JOAQUÍN DELGADO CAMPOS  
JEFE DE ENFERMEROS  
CIP. 14184

Nombres y apellidos

DNI: 19833951

COLEGIATURA: 14184

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO  
JUICIO DE EXPERTO**

Estimado Especialista: José Alfredo Huicho Lozano

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

**CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

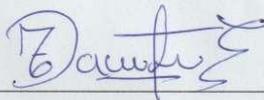
Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

<b>Título del proyecto de tesis:</b>	<b>PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA - CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023</b>
--------------------------------------	---

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 09 de Julio del 2023



- Tesista: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA  
D.N.I.: 78292217
- Tesista: DHAIL NAVARRO HUAMALI  
D.N.I.: 70935150
- Tesista: EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN  
D.N.I.: 71242122

**ADJUNTO:**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

### VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO DE PRCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN							
Autor del Instrumento: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA, DHAIL NAVARRO HUAMALI Y EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN.							
VARIABLES: Percepción / Calidad de Atención							
Dimensión:	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Humana: preguntas 1,2,3,4,5,6,7,8	Las enfermeras(os) le saluda al ingresar a su ambiente.	5	5	5	5	20	
	Se identifica al momento de iniciar la atención.	5	5	5	5	20	
	Se dirige a usted por su nombre.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted necesita la atención de las enfermeras(os), ella acude rápidamente.	5	5	4	5	19	
	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarte un procedimiento.	5	5	5	5	20	
	Se muestra indiferente ante sus emociones (temor, tristeza, inseguridad).	5	4	5	5	19	
	Evita conversar con su familia cuando tienen dudas sobre algún procedimiento o medicamento.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene de forma periódica y regular.	5	5	5	5	20	
	La iluminación del ambiente es adecuada para poder visualizar los procedimientos que se le realiza.	5	5	5	5	20	
La iluminación en el ambiente le permite permanecer	5	5	5	5	20		

Entorno: preguntas 9,10,11,12,13,14	cómodo en la sala de observación.	5	5	5	4	19	
	La temperatura del ambiente le permite a usted estar cómodo.	5	5	5	5	20	
	La limpieza del ambiente le brinda a usted una sensación de comodidad.	5	5	5	5	20	
	La enfermera revisa constantemente que se mantenga ordenado el ambiente.	5	5	5	5	20	
	La enfermera se preocupa por mantener su privacidad, respetar sus costumbres y pudor al momento de realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	20	
Técnico Científico: preguntas 15,16,17,18,19,20	Las enfermeras(os) le explica el procedimiento que le va a realizar.	5	5	4	5	19	
	El uniforme y carné que usa las enfermeras(os) los caracteriza como tal.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.	5	5	5	5	20	
	Le explica cuáles son los medicamentos y los efectos secundarios de los medicamentos que le va a aplicar.	5	5	5	5	20	
	Le da información fácil de entender acerca de los requisitos previos a un examen o procedimiento.	5	5	4	5	19	
	Le da información fácil de entender acerca de los cuidados después de un examen o procedimiento.	5	5	5	5	20	
Trato amable: preguntas 21,22,23,24,25	Recibe un trato amable de los enfermeros (as) desde su ingreso a emergencia, hasta su salida.	4	5	5	5	19	
	Los enfermeros(as) lo tratan con calidez humana y preocupación.	5	5	5	5	20	
	La enfermera habla con usted amablemente en todo momento.	5	5	5	5	20	

	Los enfermeros (as) le entregan su apoyo físico cuando lo necesita (levantarse, caminar, ir al baño, etc).	5	5	5	5	20	
	El trato de los enfermeros (as) fue respetuoso.	5	5	4	5	19	
Interrelación enfermera-paciente: preguntas 26,27,28,29,30	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted habla con el enfermero, él está atento a lo que usted dice.	5	5	4	5	19	
	La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) le brindó apoyo emocional en su momento de dolencia.	5	5	5	5	20	
	Las enfermeras(os) empáticos con su situación en todo momento.	5	5	5	5	20	
		Total					
		%					
		Puntuación decimal					

#### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	José Alfredo Huicho Lozano
Profesión y Grado Académico	Licenciado en Enfermería
Especialidad	Lic. Emergencista
Institución y años de experiencia	Hospital Apoyo Pichoneki 11 años
Cargo que desempeña actualmente	Jefe de Servicio de Emergencia

Puntaje del Instrumento Revisado: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RSD DE SALUD PICHAYARI

  
LIC. HUICHO LOZANO JOSÉ ALFREDO  
(e) Servicio de Emergencia  
CEP 55662

Nombres y apellidos

DNI: 45257948

COLEGIATURA:

CEP 55662

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: José Alfredo Huicho Lozano

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

**CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

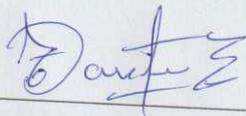
Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA - CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 09 de Julio del 2023



- Tesista: CAROLINA SHAYURI MOLINA SANTANA  
D.N.I.: 78292217
- Tesista: DHAIL NAVARRO HUAMALI  
D.N.I.: 70935150
- Tesista: EDWIN RAUL TAPIA DAMIAN  
D.N.I.: 71242122

**ADJUNTO:**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son <b>suficientes</b> para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son <b>adecuados</b> para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	
<b>5. RELEVANCIA:</b> Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA**

Nombres y Apellidos	José Alfredo Huicho Lozano
Profesión y Grado Académico	Licenciado en Enfermería
Especialidad	Lic. Emergencista
Institución y años de experiencia	Hospital Apoyo Pichanaki 11 años
Cargo que desempeña actualmente	Jefe de Servicio de Emergencia

Puntaje del Instrumento Revisado: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

APLICABLE  ( )

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
DIRECCION DE SALUD PICHANAKI  
*[Firma]*  
LIC. HUICHO LOZANO JOSE ALFREDO  
(e) Servicio de Emergencia  
CEP 55662

Nombres y apellidos

DNI: 45257948

COLEGIATURA:

CEP 55662

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Danitza Julia Paucar Santana

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

**CUESTIONARIO DE PERCEPCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

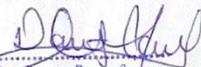
Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA - CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023"
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 10 de febrero del 2023.

  
  
Dra. Danitza Paucar Santana  
ANESTESIOLOGA  
C.O.P. 21107 - D.N.I. 18341

- Tesista: Carolina Shayuri Molina Santana  
D.N.I 78292217
- Tesista: Dhail Navarro Huamali  
D.N.I 70935150
- Tesista: Edwin Raul Tapia Damian  
D.N.I 71242122

**ADJUNTO:**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

## RUBRICA PARA LA VALIDACION DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<p><b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<p><b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.</p>	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	4
<p><b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.</p>	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
<p><b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p>	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
<p><b>5. RELEVANCIA:</b> Los ítems son esenciales y deben ser incluidos.</p>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Danitza Julia Paucar Santana
Profesión y Grado Académico	Médico Anestesiólogo. Maestría.
Especialidad	Médico Anestesiólogo / Maestría en Gestión en servicios de Salud.
Institución y años de experiencia	Essalud. Centro Quirúrgico HRPP. 4to. 17 años.
Cargo que desempeña actualmente	Médico Asistente en Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Ramo Piché.

Puntaje del Instrumento Revisado: 24

**Opinión de aplicabilidad:**

APLICABLE

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



Nombres y apellidos Danitza Paucar Santana.

DNI: 19934025

COLEGIATURA: 31106

### VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: <b>Percepción del paciente y calidad de atención</b>							
Autor del Instrumento: Carolina Shayuri Molina Santana, Dhail Navarro Huamalí, Edwin Raul Tapia Damian							
VARIABLE: Percepción/Calidad de Atención							
Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	P u n t u a c i ó n	
						Observaciones o recomendaciones	
DIMENSIÓN HUMANA 1,2,3,4,5,6,7	1. Las enfermeras(os) le saluda al ingresar a su ambiente.	5	5	5	5	5	
	2. Se identifica al momento de iniciar la atención.	5	5	5	5	5	
	3. Se dirige a usted por su nombre.	5	5	5	5	5	
	4. Cuando usted necesita la atención de las enfermeras(os), ella acude rápidamente.	5	5	5	5	5	
	5. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	5	
	6. Se muestra indiferente ante sus emociones (temor, tristeza, inseguridad).	5	5	5	5	5	
	7. Evita conversar con su familia cuando tienen dudas sobre algún procedimiento o medicamento.	5	5	5	5	5	
	8. Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene de forma periódica y regular.	5	5	5	5	5	
DIMENSIÓN ENTORNO 9,10,11,12,13,14	9. La iluminación del ambiente es adecuada para poder visualizar los procedimientos que se le realiza.	5	5	5	5	5	
	10. La iluminación en el ambiente le permite permanecer cómodo en la sala de observación.	5	5	5	5	5	
	11. La temperatura del ambiente le permite a usted estar cómodo.	5	5	5	5	5	

	12. La limpieza del ambiente le brinda a usted una sensación de comodidad.	5	5	5	5	5	
	13. La enfermera revisa constantemente que se mantenga ordenado el ambiente.	5	5	5	5	5	
	14. La enfermera se preocupa por mantener su privacidad, respetar sus costumbres y pudor al momento de realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	5	
DIMENSIÓN TECNICO- CIENTIFICO 15,16,17,18,19, 20	15. Las enfermeras(os) le explica el procedimiento que le va a realizar.	5	5	5	5	5	
	16. EL uniforme y carné que usa las enfermeras(os) los caracteriza como tal.	5	5	5	5	5	
	17. Las enfermeras(os) transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.	4	5	5	5	5	
	18. Le explica cuáles son los medicamentos y los efectos secundarios de los medicamentos que le va a aplicar.	4	5	5	5	5	
	19. Le da información fácil de entender acerca de los requisitos previos a un examen o procedimiento.	5	5	5	5	5	
	20. Le da información fácil de entender acerca de los cuidados después de un examen o procedimiento.	5	5	5	5	5	
DIMENSIÓN TRATO AMABLE 21,22,23,24,25	21. Recibe un trato amable de los enfermeros (as) desde su ingreso a emergencia, hasta su salida.	5	5	5	5	5	
	22. Los enfermeros(as) lo tratan con calidez humana y preocupación.	5	5	5	5	5	
	23. La enfermera habla con usted amablemente en todo momento.	5	5	5	5	5	
	24. Los enfermeros (as) le entregan su apoyo físico cuando lo necesita (levantarse, caminar, ir al baño, etc).	5	5	5	5	5	
	25. El trato de los enfermeros (as) fue respetuoso.	5	5	5	5	5	
INTERRELACI ÓN ENFERMERA- PACIENTE 26,27,28,29,30	26. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	5	5	5	5	5	
	27. Cuando usted habla con el enfermero, él está atento a lo que usted dice.	5	5	5	5	5	

28. La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores.	5	5	5	5	5	
29. Las enfermeras(os) le brindó apoyo emocional en su momento de dolencia.	5	5	5	5	5	
<b>Total</b>						
<b>%</b>						
<b>Puntuación decimal</b>						

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA**

Nombres y Apellidos	Danitza Julia Pauzer Santana.
Profesión y Grado Académico	Médico Anestesiólogo. Magister
Especialidad	Maestría - Gestión en Servicios de Salud.
Institución y años de experiencia	EsSalud - Centro Quirúrgico HNRPP 17 años
Cargo que desempeña actualmente	Médico Asistente en Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Ramiro - Píate Paide - HyD

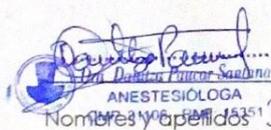
Puntaje del Instrumento Revisado: 149

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

  
ANESTESIOLOGA  
Nombre y apellidos

Danitza Pauzer Santana.

DNI: 19934025

COLEGIATURA: 31106.

## Anexo 5

### Otros



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Huancayo, 14 de marzo del 2023

#### OFICIO N°0134-2023-CIEI-UC

Investigadores:

**Carolina Shayuri Molina Santana**

**Dhail Navarro Huamali**

**Edwin Raul Tapia Damian**

#### Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA - CLÍNICA CAYETANO HEREDIA. HUANCAYO 2023.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
Presidente del Comité de Ética  
Universidad Continental

C. c. Archivo.

---

#### Arequipa

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

#### Huancayo

Av. San Carlos 1990  
(064) 481 430

#### Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

#### Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

---