

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
CON DESTETE AL VENTILADOR MECÁNICO DE LA UNIDAD DE
CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL TINGO MARÍA,
HUÁNUCO 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERIA INTENSIVA**

AUTORES:

**JAYNE LINDIS BAZAN ALIAGA
PAULINA JUANITA BERAUN ESTELA
HELLEN LEYLA CASTILLA GALARZA**

ASESORA:

DRA. ANTONIA EMILIANA MAMANI ENCALADA

**LINEA DE INVESTIGACION:
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN INTENSIVOS**

Callao, 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document	UCI TESIS FINAL BERAUN, BAZAN, CASTILLA PARA URKUND.docx (D172663337)
Submitted	2023-08-08 17:30:00
Submitted by	
Submitter email	pjberaune@unac.edu.pe
Similarity	12%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / E. TESIS CUIDADOS QUIRURGICOS NORMA HUAMAN CARDENAS FINAL PARA URKUND.docx Document E. TESIS CUIDADOS QUIRURGICOS NORMA HUAMAN CARDENAS FINAL PARA URKUND.docx (D172390727) Submitted by: japito20111@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 9
SA	Juarez_Medrano_Yessica_RaqueL_Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de en fermería en el postoperatorio mediato del servicio de gineco.docx Document Juarez_Medrano_Yessica_RaqueL_Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de en fermería en el postoperatorio mediato del servicio de gineco.docx (D124089897)	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / PUMACHOQUE LLAVE IVETH INFORME FINAL UNAC.(2).docx Document PUMACHOQUE LLAVE IVETH INFORME FINAL UNAC.(2).docx (D168722471) Submitted by: ivethnatalypuma@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	TESIS RAMIREZ ULTIMA 21 FEB. 2023.docx Document TESIS RAMIREZ ULTIMA 21 FEB. 2023.docx (D159209290)	 5
SA	RAMIREZ JANET 11 Dic.docx Document RAMIREZ JANET 11 Dic.docx (D122072138)	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / SEGUNDA REVISION DE TESIS DE MAESTRIA PINEDO-VERDE.docx Document SEGUNDA REVISION DE TESIS DE MAESTRIA PINEDO-VERDE.docx (D136820923) Submitted by: fcs.posgrado.ciclo@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Tema Tesis Silvia Peña (3).docx Document Tema Tesis Silvia Peña (3).docx (D132874025)	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / MODELO DE SOLICITUD VERIFICACIÓN SIMILITUD de key giovanna cuadros quispe y edma auccatoma garay.pdf Document MODELO DE SOLICITUD VERIFICACIÓN SIMILITUD de key giovanna cuadros quispe y edma auccatoma garay.pdf (D171375937) Submitted by: keytgiovanna@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Tello Loyola Jacqueline Segunda Especialidad de Enfermería en Oftalmología 2020 (1) .docx Document Tello Loyola Jacqueline Segunda Especialidad de Enfermería en Oftalmología 2020 (1) .docx (D103306393)	 2

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD:

Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:

Segunda Especialidad Profesional.

TÍTULO:

“Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023”.

AUTORES:

Jayne Lindis Bazán Aliaga /ORCID: 0009-0009-3938-4391

DNI.09359732

Paulina Juanita Beraun Estela /ORCID: 0009-0001-5879-0055

DNI.43061345

Hellen Leyla Castilla Galarza /ORCID: 0009-0003-2825-6323

DNI.80688760

ASESORA:

DRA. Antonia Emiliana Mamani Encalada / ORCID: 0009-0005-7218-1781

DNI: 06616778

LUGAR DE EJECUCIÓN:

Unidad de cuidados intensivos del Hospital de apoyo

Tingo María, Huánuco.

UNIDAD DE ANALISIS:

Pacientes con destete del ventilador mecánico

TIPO: Básica

Enfoque: cuantitativo

Diseño: no experimental

TEMA OCDE: Ciencias de la Salud: Enfermería.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • Dra. Vanessa Mancha Alvarez | PRESIDENTA |
| • Dra. Vilma María Arroyo Vigil | SECRETARIA |
| • Dra. Agustina Pilar Moreno Obregón | MIEMBRO |
| • Mg Braulio Pedro Espinoza Flores | SUPLENTE |

ASESOR (A): Dra. Antonia Emiliana Mamani Encalada

Nº de Libro: 6

Nº de Folio: 44

Nº de Acta: 253-2023-CIV/CTT-FCS

Fecha de Aprobación del Informe de Tesis

13 de setiembre del 2023.

Resolución de Sustentación:

Nº 320-2023-D/FCS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 253-2023-CIV/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 20:00hrs del **miércoles 13 de setiembre del año 2023**, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del CIV Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ	:	Presidenta
Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL	:	Secretaria
Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la Sustentación de la tesis, titulada, " **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DESTETE AL VENTILADOR MECÁNICO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL TINGO MARIA, HUÁNUCO 2023** " presentada por :

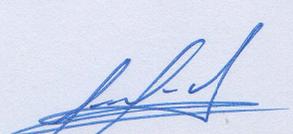
- BERAUN ESTELA PAULINA JUANITA
- BAZAN ALIAGA JAYNE LINDIS
- CASTILLA GALARZA HELLEN LEYLA

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en , Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueronabsueltas.

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO** y calificación cuantitativa **DIECISIETE (17)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional, **ENFERMERÍA INTENSIVA**

Se extiende la presente acta, a las 20:30 hrs del mismo día.

Callao, 13 de setiembre del 2023


Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ
PRESIDENTA DE JURADO


Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL
SECRETARIA DE JURADO


Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Vocal de Jurado



INFORME N° 009-2023- JS CIV/ CTT ESP

PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DECANA FCS

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CIV CICLO TALLER

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTE DEL JURADO DE SUSTENTACION

FECHA : Callao, 13 de setiembre del 2023

Visto el Acta de Sustentación N°253 -2023 de sustentación de Tesis Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DESTETE AL VENTILADOR MECÁNICO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL TINGO MARIA, HUÁNUCO 2023** . no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- BERAUN ESTELA PAULINA JUANITA
- BAZAN ALIAGA JAYNE LINDIS
- CASTILLA GALARZA HELLEN LEYLA

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA INTENSIVA**

Es todo cuanto se informa a usted.

.....
Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ
Presidenta

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho amor a mis padres, ya que gracias a ellos he culminado mi carrera profesional con mucho éxito; por su ayuda generosa, sus palabras de aliento y por brindarme su apoyo constante.

Jayne

Esta tesis está dedicada con todo mi corazón a mi madre por su apoyo incondicional, consejos y su paciencia a lo largo de mi vida, muchos de mis logros son gracias a ella, por haberme forjado como persona que soy en la actualidad.

Paulina

Está dedicada con todo mi cariño a mis padres por su apoyo incondicional, consejos y su paciencia a lo largo de mi vida, por haberme inculcado como persona que soy en la actualidad.

Hellen

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por iluminarnos durante estos tiempos de estudio, llevando amor, salud, paciencia a cada uno de nuestros queridos pacientes los cuales necesitan mucho de nosotros, prometiendo ser mejor cada día.

A la universidad Nacional del Callao, porque cada día se esfuerza por la formación competente de sus estudiantes y da la oportunidad a nivel nacional.

Al Hospital "Tingo María", por permitirme realiza mi investigación y por brindarnos el acceso a culminarlo.

Agradecer a los docentes de la UNAC que nos han compartido sus enseñanzas significativas para el desarrollo de esta investigación.

Agradecer a nuestra asesora por su orientación y compartir sus conocimientos importantes para el termino de esta tesis.

INDICE

INDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	12
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN.....	16
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Formulación del Problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Justificación	22
1.5. Delimitantes de la investigación	24
1.5.1. Teórico:	24
1.5.2. Temporal:.....	24
1.5.3. Espacial:	24
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 Antecedentes.....	25
2.1.1. Internacionales.....	25
2.1.2. Nacionales.....	28
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Marco conceptual	36
2.4. Definición de términos básicos:	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. Hipótesis	46
3.1.1. Hipótesis general	46
3.1.2. Hipótesis específicas:	46
3.2. Operacionalización de las Variables	48
III. METODOLOGÍA	49
4.1. Diseño de investigación	49
4.2. Método de investigación	49

4.3. Población y muestra	50
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	51
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	51
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	53
4.7. Aspectos éticos en investigación	53
IV. RESULTADOS.....	54
5.1. Resultados descriptivos	54
5.2 Resultados inferenciales.....	83
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
6.1. Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados	85
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudio similares.....	63
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	89
VII. CONCLUSIONES.....	92
VIII. RECOMENDACIONES	93
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94

ANEXOS:

Anexo 01 matriz de consistencia

Anexo 02 instrumentos validado variable 1 calidad de atención y variable 2 satisfacción del paciente.

Anexo 03 consentimiento informado

Anexo 04 base de datos.

INDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1 ¿Cómo considera la calidad la atención por parte de la enfermera?	556
Tabla 5.1.2 ¿Al momento de recibir la atención de la enfermera (o) como es el trato?	56
Tabla 5.1.3 ¿La enfermera le brinda ayuda para a recuperar su salud?	58
Tabla 5.1.4 ¿siempre al momento de la atención de la enfermera le atiende con respeto?	59
Tabla 5.1.5 ¿Cómo considera la atención de la enfermera, le saluda con agrado?	60
Tabla 5.1.6 ¿Al inicio de turno la enfermera le llama por su nombre?	85
Tabla 5.1.7 ¿La enfermera le comprende su malestar?	62
Tabla 5.1.8 ¿Por parte de la enfermera has notado el abandono en su atención?	63
Tabla 5.1.9 ¿Cómo considera la rapidez con la que se le atendió la enfermera?	55
Tabla 5.1.10 ¿El enfermero (a) se dio cuenta del dolor y actuó rápido?	65
Tabla 5.1.11 ¿Cómo considera el ambiente, libre de ruidos para poder descansar?	856
Tabla 5.1.12 ¿Cómo considera la ambientación en cuanto a la iluminación?	67
Tabla 5.1.13 ¿Cómo considera los ambientes en cuanto a la limpieza?	68
Tabla 5.1.14 ¿Como considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos?	69
Tabla 5.1.15 ¿Como considera el ambiente en cuanto a la privacidad del paciente?	70

Tabla 5.1.16 ¿Está satisfecho de la ayuda que brinda la enfermera?.....	71
Tabla 5.1.17 ¿Cómo considera la calidad del personal de salud asignada al servicio?.....	72
Tabla 5.1.18 ¿Cómo considera la atención brindada de la enfermera hacia su persona?.....	73
Tabla 5.1.19 ¿Cómo considera la calidad de información sobre su estado de salud?	74
Tabla 5.1.20 ¿Cómo considera la amabilidad del personal que trabaja en el servicio?	755
Tabla 5.1.21 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto a la dolencia que usted presenta?	76
Tabla 5.1.22 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar?	77
Tabla 5.1.23 observa que la atención de enfermería brindada es a todos por igual en el servicio?	78
Tabla 5.1.24 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno noche?.....	79
Tabla 5.1.25 ¿Como considera la atención brindada por las enfermeras?.....	80
Tabla 5.1.26 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno día?.....	81
Tabla 5.1.27 ¿La enfermera al momento de la atención lo hace con privacidad?.....	82
Tabla 5.1.28 ¿La enfermera siempre es respetuosa con usted?	83
Tabla 5.1.29 ¿La enfermera siempre estuvo atenta a su llamado?	84
Tabla 5.1.30 ¿Cómo se encuentra usted, al saber que ira de alta a su casa?	85
Tabla 5.2.1 Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente.....	86

Tabla 6.1.1 Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente con Destete al Ventilador Mecánico.....	87
Tabla 6.1.2 Relación entre dimensión Interpersonal y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico.....	88
Tabla 6.1.3 Relación entre dimensión Técnica y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico.....	89
Tabla 6.1.4: Relación entre dimensión Entorno y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1.1 ¿Cómo considera la calidad la atención por parte de la enfermera?	54
Gráfico 5.1.2 ¿Al momento de recibir la atención de la enfermera (o) como es el trato?	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.3 ¿La enfermera le brinda ayuda para a recuperar su salud?	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.4 ¿Siempre al momento de la atención de la enfermera le atiende con respeto?	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.5 ¿Cómo considera la atención de la enfermera, le saluda con agrado?	60
Gráfico 5.1.6 ¿Al inicio de turno la enfermera le llama por su nombre?	61
Gráfico 5.1.7 ¿La enfermera le comprende su malestar?	62
Gráfico 5.1.8 ¿Por parte de la enfermera has notado el abandono en su atención?	69
Gráfico 5.1.9 ¿Cómo considera la rapidez con la que se le atendió la enfermera?	64
Gráfico 5.1.10 ¿El enfermero (a) se dio cuenta del dolor y actuó rápido?	6¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.11 ¿Cómo considera el ambiente, libre de ruidos para poder descansar?	66
Gráfico 5.1.12 ¿Cómo considera la ambientación en cuanto a la iluminación?	67
Gráfico 5.1.13 ¿Cómo considera los ambientes en cuanto a la limpieza?	68
Gráfico 5.1.14 ¿Como considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos?	69
Gráfico 5.1.15 ¿Como considera el ambiente en cuanto a la privacidad del paciente?	70
Gráfico 5.1.16 ¿Está satisfecho de la ayuda que brinda la enfermera?	71

Gráfico 5.1.17 ¿Cómo considera la calidad del personal de salud asignada al servicio?	72
Gráfico 5.1.18 ¿Cómo considera la atención brindada de la enfermera hacia su persona?	73
Gráfico 5.1.19 ¿Cómo considera la calidad de información sobre su estado de salud?	74
Gráfico 5.1.20 ¿Cómo considera la amabilidad del personal que trabaja en el servicio?	75
Gráfico 5.1.21 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto a la dolencia que usted presenta?	76
Gráfico 5.1.22 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar?	77
Gráfico 5.1.23 ¿Observa que la atención de enfermería brindada es a todos por igual en el servicio?	78
Gráfico 5.1.24 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno noche?	79
Gráfico 5.1.25 ¿Como considera la atención brindada por las enfermeras? ...	80
Gráfico 5.1.26 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno día?	81
Gráfico 5.1.27 ¿La enfermera al momento de la atención lo hace con privacidad?	82
Gráfico 5.1.28 ¿La enfermera siempre es respetuosa con usted?	83
Gráfico 5.1.29 ¿La enfermera siempre estuvo atenta a su llamado?	84
Gráfico 5.1.30 ¿Cómo se encuentra usted, al saber que ira de alta a su casa?	85

RESUMEN

El presente estudio de investigación denominado: “Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción de paciente en destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María de Huánuco. Se realizó un estudio descriptivo prospectivo con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal correlacional. La población está compuesta por 55 pacientes con destete del ventilador mecánico de la UCI, atendidos durante un periodo de 3 meses, en proceso para el alta, siendo la muestra la población total de pacientes. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Obteniendo como resultados en relación al nivel de calidad de atención los pacientes con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, se identificó que la mayor población encuestada obtuvo un nivel de satisfacción excelente representado con el 47.3%, mientras que un 41.8% indicando a un nivel bueno y el 10.9% en un nivel regular. Concluyendo que, si existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,978). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, calidad de atención, paciente en ventilador mecánico.

ABSTRACT

The present research study called: "Quality of care and patient satisfaction with weaning to the mechanical ventilator of the intensive care unit of the Hospital Tingo María, Huánuco 2023". Its objective was to determine the relationship between quality of care and the satisfaction of patients weaned from the mechanical ventilator of the intensive care unit of the Hospital Tingo María de Huánuco. A prospective descriptive study was carried out with a quantitative approach, correlational cross-sectional non-experimental design. The population is made up of 55 patients who have been weaned from the ICU mechanical ventilator, attended for a period of 3 months, in the discharge process, the sample being the total population of patients. The survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument. Obtaining as results in relation to the level of quality of care the patients with weaning to the mechanical ventilator of the intensive care unit of the Tingo María Hospital, it was identified that the largest population surveyed obtained an excellent level of satisfaction represented with 47.3%, while 41.8% indicating a good level and 10.9% at a regular level. Concluding that, if there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the patient with weaning to the mechanical ventilator of the intensive care unit of the Tingo María Hospital, 2023. This relationship occurs positively according to the range of scores of Pearson's correlation (0.978). Therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null is rejected.

KEY WORDS: Satisfaction, quality of care, patient on mechanical ventilator.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la ciencia y tecnología alcanzado por algunos países se ha convertido en el ideal de la sociedad mundial; es por eso que en estos últimos años se ha venido generando todo un movimiento, de creciente interés sobre la calidad de la atención, cuyos conceptos empezaron a surgir en las empresas manufacturadas y que poco a poco se ha ido incorporando a los servicios de salud, adaptando estos estudios a sus propios requerimientos y particularidades.

A nivel nacional los cambios económicos, políticos, sociales y culturales están orientados hacia la formación de una mentalidad de cambio y superación, planteados hacia la búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios. En algunos hospitales, entre los cuales se encuentra el hospital de "Es Salud" "Edgardo Rebagliati Martins" (sede de estudio), también se ha podido observar esta inquietud de mejorar la calidad de enfermería, con la finalidad de mejorar la prestación de servicio, ellos han empezado a desarrollar y poner en práctica la calidad en salud, enfermería por supuesto no puede estar excluida de estos cambios y su preocupación es la búsqueda de una atención de calidad al paciente y no solo al paciente sino también en cuanto al apoyo emocional y psicológico a los familiares para disminuir su tensión y preocupación. Dar un servicio de calidad implica ser capaces de brindar una atención en forma eficaz y eficiente a los pacientes, desde el momento que ingresan en el hospital, la enfermera tiene como fin comprometerse con el enfermo por justicia a la atención necesaria a lo largo de la enfermedad y como reglamento de oro deberá "cuidar al enfermo como lo hace una madre con su único hijo enfermo" (San Camilo de Leles). Más aún en el caso del paciente el cual se encuentra conectado a un ventilador mecánico ya que su vida está en nuestras manos, el cual necesita una atención integral que satisfaga sus necesidades tanto fisiológicas como psico-emocionales; no por el hecho de que el paciente está conectado a un ventilador sin poder hablar nosotros no nos comportaremos de una manera déspota, humillante; sino más bien conversarle dándole ánimos al paciente para que este siga superándose en beneficio de su salud. Por ello la motivación del estudio surgió a raíz de observar, durante nuestro trabajo que, las acciones del

profesional de enfermería en muchos momentos no buscan el restablecimiento de la salud del paciente, sino esencialmente la satisfacción en la esfera emocional. La atención es básicamente intangible porque constituye acciones, condiciones, procedimientos, relaciones y no objetos; característica que hace difícil establecer especificaciones estrictas para relacionar, identificar, y estandarizar los niveles de calidad.

Es por eso que nos propusimos determinar, identificar, relacionar, evaluar y analizar el cuidado de enfermería en base a sus dimensiones técnico – científico, humana y del entorno. Los servicios en los que hay componente de participación humana tienden por lo general a ser heterogéneos: las relaciones y condiciones de prestación varían de un servicio a otro, de un prestador a otro y de un tipo de usuario a otro.

El estudio de investigación consta de los siguientes capítulos: I: Planteamiento del Problema, II: Marco Teórico, III: Hipótesis y Variables, IV: Metodología, V: Resultados, VI: Discusión de Resultados, VII: Conclusiones, VIII: Recomendaciones, Capítulo IX: Referencias Bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de atención de la enfermera es de gran interés en la atención de salud del paciente. Así mismo la insatisfacción del usuario tiene que ser tomada en cuenta como medida de calidad por las instituciones de salud y que debería incluirse en los programas de mejora de la calidad.

La Organización Mundial de la Salud en las últimas décadas hace mención sobre las actividades económicas y sociales que han destacado cambios en la salud de la población por las exigencias con respecto al cuidado, y es por eso que en la actualidad la políticas en salud promueven la atención de alta calidad con un enfoque biopsicosocial, y nuestro país no es ajeno a dicha realidad ya que en la actualidad se promueven programas de calidad dentro de los Hospitales como un eje para mejorar la satisfacción del usuario con respecto a los cuidados que se brinda. Podemos mencionar que la satisfacción influye de manera positiva en el bienestar del usuario y es por ello que tenemos la obligación de atender las necesidades y fomentar la satisfacción reduciendo los reclamos frecuentes, fomentando la escucha activa que nos permita implementar sistemas individuales, eficaces y eficientes para lograr una buena calidad de atención mediante la satisfacción del usuario. Cabe mencionar que la satisfacción como parte de la calidad no solo es considerada como un proceso vertical positiva, sino también dinámica y exhaustiva, para identificar constantemente deficiencias en las actividades y procesos de atención; este proceso debe ser revisada de forma periódica, oportuna, actualizada y difundida a los a los trabajadores. Por esta razón el profesional de enfermería debe comprometerse en sus labores, demostrando responsabilidad y garantizar la satisfacción de los pacientes (Athurima, 2016).

El sector salud, especialmente en los espacios públicos, ha sido cuestionado, debido a deficiencias en la infraestructura, como el tipo de servicios prestados, esto ha provocado quejas y rechazos por parte de la población ya que algunos creen que estos servicios de salud que brindan los hospitales están lejos de ser los adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por parte de diversos estudiosos, quienes han propuesto unas contradicciones expresas, porque el personal de enfermería está formado y capacitado para cuidar la salud del paciente, pero si no lo está haciendo bien, sin la calidad de servicio esperada, contradirá su propia formación.

El estudio de los sistemas de salud desde la perspectiva de sus usuarios es útil dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud (2).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que el enfoque hacia la calidad requiere métodos que permitan evaluar las intervenciones sanitarias de prevención, curativas o de apoyo, analizando su efectividad, eficacia y seguridad (3).

De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud (4).

En la revista peruana de medicina integrativa mencionó la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes es constantemente evaluado y de comparación con los servicios de medicina. Se estima que

solo una mínima cantidad de la población ha sido atendida con buena calidad y se siente satisfecha.

En Perú, de acuerdo con Villar et al., encontró una percepción de la calidad de los servicios de medicina por el Seguro Social de Lima donde el promedio de 68,9%, fue elevado a referencias nacionales (5).

En Tocache, según Atachagua encontró, que la gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel “Deficiente” de 34%, y la satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel “Insatisfecho” de 33%. Concluyendo que existe una relación alta positiva entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, representado con un coeficiente de Pearson de 0.953. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0.908 explicando que el 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención desarrollada por el Hospital II-1 Tocache, 2020. (15)

En el nivel local, dentro del Hospital Tingo María en la actualidad no se encuentra con un estudio similar, siendo la presente investigación la primera en desarrollarse en relación a este tema, a pesar de la importancia y la frecuencia con el que se realiza el destete en los pacientes intubados.

Debido a la importancia de estas observaciones es que se origina la presente investigación, teniendo como principal objetivo determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el proceso de destete en pacientes con ventilación mecánica, en la Unidad de Terapia Intensiva e identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que estuvieron conectados a un ventilador mecánico en la atención recibida en la unidad de cuidados intensivos adultos en el hospital Tingo María, para así plantear una intervención estratégica y proponer un plan de mejoramiento continuo en dicha unidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María, Huánuco 2023”

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre de la calidad de la atención en la dimensión técnica y satisfacción de paciente con destete a ventilación mecánico de la unidad de cuidados intensivo del Hospital Tingo María, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y satisfacción del paciente con destete a ventilación mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción de paciente en destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María Huánuco, 2023.
- Relacionar la calidad de la atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la

unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco, 2023.

- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María Huánuco, 2023.

1.4. Justificación

Consideramos realizar este estudio porque: en el ambiente hospitalario el foco principal de la atención es el paciente.

La atención se ve reflejada en el cuidado que brinda el personal de enfermería, en el tratamiento que establece el médico y en la atención de todo el equipo de salud quienes persiguen el objetivo brindar una atención de calidad y así satisfacer las necesidades del paciente, logrando la mejoría del paciente con destete del ventilador mecánico favoreciendo su reinserción a la sociedad y el cumplimiento de sus roles.

La calidad de atención de enfermería percibida por el paciente es uno de los pilares sobre lo que se sustenta el esfuerzo corporativo de la Organizaciones sanitarias para desarrollar permanentemente acciones de mejoramiento de las prestaciones brindadas. Que en esencia son reflejos del grado de eficiencia y eficacia alcanzada.

Actualmente el logro de la calidad constituye un objetivo estratégico de muchas instituciones y es viable en el medio y largo plazo, por lo que todo esfuerzo brindado a fortalecerla es bienvenido: puesto que, en cada etapa de su vida, la persona requiere de cuidados especiales. La institución y todos los profesionales involucrados contarán con información actualizada sobre la calidad de atención adecuada que deben de recibir estos pacientes los cuales se encuentran con destete al ventilador mecánico y en proceso del alta y la importancia de la satisfacción de paciente, lo cual favorecerá la atención brindada y la recuperación de la persona.

La presente tesis se justifica por las siguientes consideraciones:

Aporte practico

En el plan de investigación se pretende formar conciencia respecto a la calidad de atención de enfermería en el contexto de trato y su vínculo con a la práctica diaria adecuada de hábitos favorables para el desarrollo del paciente. Y así dar importancia a la realidad en días de su estancia hospitalaria del paciente, ya que ellos son vulnerables, necesitan un buen trato de parte del personal que le atiende.

Orientado siempre a brindar una cultura de afrontar situaciones difíciles y evitar las secuelas de la enfermedad al menos en su salud mental.

La determinación de calidad de atención de enfermería en pacientes que se encuentran en proceso del alta con destete al ventilador mecánico, podrá ser utilizado como instrumento referencial para iniciar procesos de mejora continua ante las evidencias de pacientes insatisfechos en la atención. De esta manera lograr disminuir las incomodidades, desde una perspectiva asistencial. Realizando el estudio en el Hospital Tingo María, asimismo para promover la calidad de atención de enfermería alentadora. Es una herramienta importante y así alcanzar con afrontamiento ante situaciones difíciles fundamentada en teorías de la calidad de atención de enfermería en el contexto biopsicosocial.

Aporte Social

Al identificar la deficiente calidad de atención de enfermería en los pacientes durante su estancia hospitalaria es un indicador muy importante, se tiene que ver la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, por lo tanto, la atención que brinda su entorno del paciente no debe limitarse a cumplir estrategias de atención, seguridad, respeto interpersonal y social. Porque se ha observado la negación de parte del familiar para el ingreso del paciente a la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María. Siendo la prioridad que debe estar enfocada a aliviar las incomodidades y tensiones mediante el acompañamiento con el buen trato, logro de satisfacción plena del paciente.

La presente investigación es importante porque responde a las necesidades reales y potenciales en virtud a la calidad de atención durante

su estancia hospitalaria del paciente, por lo tanto en la identificación de datos propiciaron elementos de juicio para mejorar la calidad de atención y reducir las quejas e incomodidades del paciente en la satisfacción de las perspectivas de atención, siempre empleando el tiempo adecuado en el proceso de atención y se convierta en una oportunidad de cambio en el paciente.

Aporte Metodológico

Mediante el presente trabajo de investigación contribuiremos, con información valiosa para mostrar aplicaciones y recomendaciones, las que serán adquirida de la fuente primaria de los pacientes, quienes por una situación de salud muestran cambios durante su hospitalización como respuesta humana, acuden al hospital más cercano para su atención en Tingo María que está a cargo de todo el equipo de salud, otorgando el máximo grado de tratamiento y recuperación y apoyo biopsicosocial.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Teórico:

La investigación se realizó en base a la calidad de atención y satisfacción en la unidad de cuidados intensivos, cuyas dimensiones son interpersonales, técnicas y del entorno de los pacientes frente al destete del ventilador mecánico con un sustento en las teorías de la calidad de atención de Avedis Donabedian; satisfacción del paciente con la teoría de los seres humanos unitarios de Martha Rogers y la Teoría de enfermería de Virginia Henderson, información recopilada de fuentes confiables.

1.5.2. Temporal:

El estudio de investigación se desarrolló en el periodo de enero a marzo 2023.

1.5.3. Espacial:

El estudio se realizó en la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Tingo María de Huánuco.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes: Internacional y Nacional.

2.1.1. Internacionales

GUTIÉRREZ ZD, et al. (Venezuela - 2019), en su trabajo titulado: Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad". Cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención de enfermería, según la opinión de los pacientes hospitalizados en la unidad clínica de traumatología del hospital D. Antonio María Pineda de Barquisimeto Estado Lara periodo agosto 2016. La metodología se ubicó en la modalidad de campo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo representada por 32 pacientes, a quienes se aplicó un instrumento tipo cuestionario con 20 ítems, con escala tipo Likert modificada y validado por expertos, quienes valoraron la opinión de los pacientes a través de las dimensiones estructura, proceso y resultados. Los resultados permitieron concluir que la calidad de atención dispensada por el personal de enfermería regular a mala, dado que 75% de la población manifestó estar en desacuerdo con las variables valoradas en esas dimensiones. Sin embargo, para promover las fortalezas y limitar las debilidades se recomendó gestionar y dotar los servicios con los recursos humanos, materiales y normativos necesarios para garantizar una atención de calidad. Concluye con la recomendación al personal de enfermería continuar favoreciendo en los pacientes la percepción humanizada de la Unidad Clínica de Traumatología, preservando el ambiente agradable, seguro y ventilado. (7).

DEL AMO S. (España - 2019), en su estudio de investigación "Realización de un protocolo en el proceso de destete en pacientes sometidos a ventilación mecánica invasiva. el objetivo fue que el profesional a quien va dirigido, la población diana, los criterios de destete, el test de ventilación espontánea, los métodos de destete, equipos y materiales, finalmente las actividades y procedimientos.

El estudio de la investigación fue de revisión documental, descriptivo con enfoque cuantitativo. La población fue 13 pacientes en ventilador mecánico en la unidad de cuidados intensivos. Resultados. El producto del estudio fue un protocolo, mismo que cumple con los requisitos exigidos, tales como la definición o justificación de un total del 100% (13).

se concluyó que después de realizado el análisis se asume la necesidad de establecer un protocolo unificado para llevar a cabo el proceso de destete, con el uso del mismo se acorta tiempo de destete como los días que el paciente se encuentra conectado a la ventilación mecánica y los costos de la estancia de los pacientes.

Que la ventilación mecánica invasiva es uno de los procedimientos más empleados, pero la desconexión no es tan satisfactoria, se ha confirmado que existe dificultad al desconectar. Para ello se lleva a cabo el proceso de destete de forma correcta y satisfactoria, evitando al máximo las complicaciones que se puedan producir durante el mismo y las Re intubaciones innecesarias de los pacientes. El producto del estudio fue un protocolo, mismo que cumple con los requisitos exigidos, tales como la definición o justificación (8).

TINGSVIK C, et al. (Suecia- 2020), en su investigación “Destete de la ventilación mecánica: factores que influyen en la toma de decisiones de las enfermeras de cuidados intensivos. Tuvo como objetivo de describir los factores que intervienen en la toma de decisiones de las enfermeras de cuidados intensivos al destetar a los pacientes de la ventilación mecánica. Metodología, El estudio fue cualitativo, los datos se recolectaron por entrevistas semiestructuradas, Población se trabajó con 32 enfermeras trabajadoras de cuidados intensivos. Los resultados mostraron que la atención del paciente está influenciada por la cultura de atención actual, la evaluación general de pacientes realizada por la enfermera es el factor principal que influyó en el proceso de toma de decisiones. En conclusión, la evaluación general de pacientes realizada por la enfermera de cuidados intensivos es el aspecto principal que influye en la toma de decisiones (9).

HERNÁNDEZ G, et al. (México - 2020), en su tesis titulado “Retiro de la ventilación mecánica”. El objetivo fue mejorar la desconexión de los pacientes que fracasan al destete del ventilador mecánico. Metodología estudio de tipo descriptivo, explicó que la mayoría de los pacientes requieren ventilación menos de 24 horas y si mejoran pueden ser extubados tras la primera prueba de ventilación espontánea. Población. 30 pacientes en ventilador mecánico en proceso de destete en la unidad de cuidados intensivos, se aplicó la encuesta. Resultados. Se encontró que el 62% del total tuvo un nivel alto de adaptación al destete del ventilador mecánico. Concluye, el procedimiento del destete debe ser realizado en coordinación de todo el equipo, por ello la comunicación debe ser excelente. Por lo cual este estudio recomienda el siguiente procedimiento: primero, prever tres grupos en función de la dificultad y 18 duración del destete; segundo, retirar lo más pronto posible la ventilación asistida; tercero, utilizar la prueba de ventilación espontánea para determinar si los pacientes pueden ser extubados con éxito; cuarto, realizar la prueba inicial por 30 minutos en respiración en tubo en T o con bajos niveles de soporte; quinto, la presión de soporte y los modos de ventilación asistida, controlada (AC) deben preferirse cuando han fracasado en la primera prueba.(10).

GUÁQUETA, SR. (Bogotá - 2019), en su artículo de investigación titulado “Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Cuyo objetivo: Describir la percepción del paciente crítico adulto sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo (UCI) adulto en un hospital de III nivel de Bogotá, Colombia. Metodología Estudio fue descriptivo con abordaje cuantitativo, se utilizó el instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3a versión", el cual cuenta con validez facial, de contenido y de constructo. Población se aplicó a 55 pacientes hospitalizados en uci, entre junio y octubre de 2017. Resultados: La percepción global del grupo obtenida fue de 83,39 en la escala estandarizada. En la categoría Priorizar el sujeto de cuidado, "siempre" obtuvo una calificación del 60 %, "casi siempre" 14 %,

"algunas veces" 22 % y "nunca" 4 %. En la categoría Apertura a la comunicación para proporcionar educación en salud a la persona se tuvieron resultados favorables: 42 % para "siempre", "casi siempre" 24 %, "algunas veces" 25 % y 9 % "nunca". Por último, en la categoría Cualidades del hacer de enfermería se encontró que 27 % "siempre" percibe estos comportamientos, "casi siempre" 35 %, "algunas veces" 24 % y 14 % "nunca". Concluye: De acuerdo con los hallazgos, los comportamientos de cuidado humanizado se perciben globalmente como buenos, y en la categoría Priorizar el sujeto de cuidado se obtuvo el mayor puntaje de satisfacción por parte del paciente. (11)

2.1.2. Nacionales

CARBAJAL D. (Lima - 2020), en su tesis de investigación titulado: Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima. El objetivo fue demostrar la relación entre calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional simple, no experimental, se conformó una muestra de 84 usuarios, se tomó la encuesta como técnica de recopilación de información, se usó el instrumento de calidad de atención y de satisfacción, quienes fueron validados por juicio de expertos el cual aprobaron con suficiencia y pudo ser aplicado Los resultados fueron elaborados por el programa SPSS® 25 y Excel 2016, se empleó la prueba de correlación de Spearman, los resultados indican que hay relación significativa entre las variables tanto en el objetivo general y los objetivos específicos.

Asimismo, se concluyó que existe relación significativa de $p = ,000 > 0.5$ entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020; se recomendó implementar equipos de última generación asimismo capacitar al personal de salud para la utilización debida, sirviendo esto para el bienestar del usuario. (12).

GUEVARA CE. (Lambayeque - 2022), en su tesis titulado: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, el tipo de estudio de investigación fue no experimental con diseño correlacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 372 usuarios del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. El resultado obtenido muestra que la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario tiene un valor de asociación de 0,312 lo cual muestra una relación positiva baja entre las variables en mención, con una significancia del menor a 0.05; valores similares se identificaron entre la correlación de las dimensiones de la variable calidad respecto a la satisfacción de los usuarios. Se concluye que la calidad de atención y satisfacción del usuario tiene una relación baja en el estudio (13).

ATACHAGUA CE. (Tocache - 2020), en su trabajo titulado: Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020. El tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población de 8806 usuarios y la muestra del estudio fue conformada por 239 usuarios del Hospital II-1 Tocache. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Resultado, que la gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel "Deficiente" de 34%, y la satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel "Insatisfecho" de 33%. Concluyó que existe una relación alta positiva entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, representado con un coeficiente de Pearson de 0.953. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0.908 explicando que el 90.8% de la

satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención desarrollada por el Hospital II-1 Tocache, 2020. (15)

VALENZUELA JR. (Tacna - 2019), en su tesis: Calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del cuidado de Atención de Enfermería con el nivel de satisfacción del usuario del Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. El método de estudio que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue descriptivo, transversal, correlacional, para lo cual la muestra estuvo conformada por 40 encuestados. Se utilizó como técnica la entrevista. Los resultados finales evidencian estadísticamente 62,50% como satisfecho, por esto se infiere que existe relación estadísticamente significativa y directa entre la calidad de la atención proporcionada y la satisfacción de los usuarios respecto a la atención del profesional enfermero (a) de la unidad de cuidados intensivos ($P < 0,05$). Concluyo que más de la mitad, siendo el 62.5 % de los encuestados están satisfechos con la calidad de atención percibido (16).

SÁNCHEZ JB, QUIÑONES P. (Huánuco - 2017) En su trabajo titulado: Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de pacientes en edad escolar postoperados en el centro quirúrgico del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco. Tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción familiar. Métodos de estudio: Se llevó a cabo un estudio correlacional con una población de 60 familiares de los pacientes en edad escolar postoperados en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, periodo 2017. Se empleó dos cuestionarios para la medición de las variables en estudio. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Correlación de r de Pearson. Resultados: El 71,7% (43 familiares) declararon calidad de atención de enfermería buena y

78,3% (47 familiares) manifestaron satisfacción media. Por otro lado, se encontró que la calidad de atención del profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del familiar, con $p \leq 0,000$. Asimismo, la satisfacción del familiar se relaciona significativamente a la calidad de atención de enfermería en familiares pacientes en edad escolar, en la dimensión humana ($p \leq 0,000$); técnica ($p \leq 0,000$) y entorno ($p \leq 0,000$). Concluyo: La calidad de atención del profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes post-operados del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. (17).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de Atención.

Teoría de Calidad de Atención (Avedis Donabedian)

Diversos autores, han señalado que la calidad de los servicios sanitarios depende, entre otros factores, de las condiciones de relación interpersonal (ayuda técnica más apoyo interpersonal) entre los profesionales de la salud y los pacientes. Esta interacción daría como resultado no solo determinado nivel de recuperación física (parte objetiva de la relación) sino que determinaría, en gran parte, el grado de satisfacción o insatisfacción del paciente con respecto a los servicios que como consumidor de un producto sanitario ha recibido (18).

Donabedian considera la interacción entre el personal de salud y el paciente desde dos puntos de vista: “las prestaciones técnicas y la relación personal con el paciente”, los cuales son dos aspectos de la percepción de los pacientes acerca de la calidad del servicio (18).

“Las percepciones de la calidad están influenciadas tanto por los aspectos interpersonales como clínicos de la atención de salud...Ambos son importantes la calidad del servicio es intrínsecamente subjetiva y personal y depende de la relación entre el proveedor y el cliente” (19).

Los estudios sobre calidad enfrentan el problema de la ambigüedad del concepto. Una de las definiciones más aceptadas, aplicada específicamente a

los servicios de salud, es la propuesta por Avedis Donabedian, “la calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente” (19).

Para Donabedian La percepción de los pacientes añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. “La efectividad del cuidado en lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular, es el valor último de la calidad del cuidado” (20).

Donabedian *“Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos del ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor”* (19).

Donabedian describió la calidad de la atención en tres dimensiones, la técnica, la interpersonal, y la de las comodidades. La primera entendida como la aplicación de la ciencia y la tecnología a la solución del problema de salud del paciente. La segunda se expresa en la relación que se establece entre prestadores y receptores de los servicios. Por último, las comodidades son todos los elementos del ambiente físico que rodean el proceso de atención. Aunque hay considerables estudios que intentan estimar la satisfacción del paciente con diferentes aspectos de la prestación del cuidado de la salud, ha habido, sin embargo, muchos menos esfuerzos por medir la satisfacción con los proveedores particulares. (19).

Instrumento de medición de la Calidad de atención de enfermería:

Escala SERVQUAL (Medición de la Calidad del Servicio, herramienta Desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A Parasuraman y Leonard L. Berry), adaptada por Babakus y Mangold (29), para su utilización en el ámbito hospitalario, que mide la calidad asistencial basada en la diferencia de puntuaciones obtenidas entre las expectativas y las percepciones de los pacientes. Las puntuaciones indican que las percepciones estaban por debajo

de las expectativas, es decir, los pacientes han encontrado déficit en la calidad del servicio recibido. Por otro lado, las puntuaciones positivas muestran que las percepciones superan las expectativas; en otras palabras, los pacientes han evaluado positivamente la calidad del servicio. Esta escala tiene cinco dimensiones que hacen referencia a:

Empatía: Cuidado científico y humanístico personalizado a cada paciente. Mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (29).

Competencia profesional: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Por ello se requiere que en todas las instituciones de salud se cuente con programas permanentes de educación continua, donde se mantenga actualizado al personal en los procesos de atención con apego estricto a los estándares internacionales de calidad y seguridad. Estos programas deben ser dirigidos a todo el personal, con énfasis en los de nuevo ingreso, de tal forma que se garantice que, al incorporarse a la atención, cuenten con las competencias adecuadas para brindar un servicio de calidad y libre de riesgos (29).

Capacidad de respuesta: disposición para ayudar y proporcionar con prontitud el servicio prometido. Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, la formación de los profesionales de enfermería se considera un factor clave, su presencia y permanencia en los servicios de salud sitúan a las enfermeras en una condición crítica, tanto por el riesgo de error como por su capacidad y potencialidad para promover la seguridad de los pacientes (29)

Fiabilidad o confort: capacidad para llevar a cabo los servicios prometidos de manera fiable y precisa. La contribución de todos y cada uno de los actores sociales involucrados en el ámbito de la salud permitirá garantizar que la atención que se proporcione cumpla con los estándares de calidad y sea libre de riesgo para todos los usuarios; la corresponsabilidad de todos es fundamental. Existe evidencia de múltiples avances, sin embargo, las diferencias en la calidad

y seguridad que se proporciona en las diversas instituciones siguen siendo notorias, se requiere un mayor esfuerzo para afirmar que la atención que se proporciona a todo usuario independientemente del tipo de institución a la que acuda a solicitar atención, es de calidad y libre de riesgo (29).

Información: conocimiento y buena educación de los profesionales y su capacidad para inspirar confianza, esto implica desarrollar la comprensión del paciente de su propio rol en la promoción, mantenimiento, vigilancia y restablecimiento de su salud, así como el conocimiento y las habilidades suficientes para poder involucrarse en la mejora de su salud (30).

2.2.2 Satisfacción Del Paciente (Martha Rogers).

Teoría de los Seres Humanos Unitarios

Teoría que sustenta a la satisfacción del paciente hospitalizado; según la teoría de Martha Rogers (1970, citado en Wright, 2006) denominada la “Teoría de los Seres Humanos Unitarios” explicó cómo el ser humano está relacionado consigo mismo, los demás y el entorno. Los investigadores definen la profesión de enfermería como una persona que combina ciencia y arte de manera equilibrada, su profesión se enfoca en observar a las personas con necesidades de salud y deben ser atendidas de acuerdo con su entorno y el logro de sus objetivos generales. Bienestar. En este caso, el paciente es visto como una persona en constante cambio e interacción con el entorno. Esta es una teoría compleja. No tuvo mucha prosperidad en ese momento, pero hace algo con el trabajo de las enfermeras. y su relación con el medio ambiente. Ha hecho importantes aportes a los pacientes y la preocupación por comprender el proceso de la enfermedad y su origen para combatirla. El cuidado de hoy se atribuye al aporte de Martha Rogers, porque nos permite entender que el cuidado es no solo atención enfocada, sino también un tema de salud y un tema de salud para la comunidad Educación para la prevención de enfermedades y promoción de la salud. Por definición, entendemos la satisfacción como un sentimiento positivo de placer o negativo como la decepción, esto surge al comparar la experiencia de atención actual con las expectativas de atención esperadas. A medida que la satisfacción del paciente cambia con el tiempo, puede verse afectada positiva o

negativamente a medida que el entorno exige cada vez más satisfacción, lo que requiere que los centros de salud comprendan la calidad precisa de la experiencia que les importa.

2.2.3 Teoría de Enfermería: Virginia Henderson

Enfermera teórica caracterizada por uso de teorías sobre las 14 necesidades básicas del desarrollo humano para conceptualizar a la persona.

1.-Respirar normalmente.2.- Alimentación.3.-Eliminación.4.-Moverse y mantener posturas adecuadas. 5.-Descansar y dormir. 6.-Vestirse—desvestirse apropiadamente.7.-Temperatura corporal.8.-Higiene corporal e integridad de la piel.9.-Evitar peligros del entorno.10.-Comunicarse y expresar emociones actuar según valores y creencias.11.-Trabajar y realizarse.12.-Participar en actividades de ocio y recreo.13.-Monitoreo de signos vitales.14.-comodidad y confort.

Se atiende al paciente desde el inicio de turno:

La salud es una cualidad básica de la vida para el funcionamiento del ser humano y esto será posibles cuando se tienen la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesario.

Los cuidados de enfermería consisten en ayudar al individuo sano o enfermo en actividades que contribuyen a su estado o restablecimiento.

La atención del paciente en la unidad de cuidados intensivos es en forma integral, holístico iniciando en el turno con la observación, verificando la presencia de secreciones, en TET para mantener una vía permeable de vías aéreas en el paciente, monitoreo de funciones vitales observando que este dentro de los valores normales, verificar SNG que este permeables para su nutrición enteral por sonda o si el paciente se encuentra con alimentación por vía oral. observar presencia de sonda Foley y cuantas veces realizo deposiciones o desde hace cuantas horas no lo realiza, para poder realizar las atenciones pertinentes. se realiza higiene corporal del paciente cefalocaudal siempre verificando el estado de la piel, movimiento, mantener los cambios de posición cada 2 horas, mantener una buena iluminación, y ruidos disminuidos para un buen reposo y descanso del paciente, están siempre en constante vigilancia del paciente para evitar caídas, autolesión. se mantiene siempre la comunicación

constante con el paciente para poder saber su estado de salud. siempre respetar sus creencias del paciente ya que cada es libre de sus creencias, ayudamos que siempre los pacientes se encuentren en confianza de cuidados que le brindamos durante su estancia hospitalaria.

Es muy importante para nuestra investigación tomar esta teoría, ya que esta inmersamente ligado al paciente.

Como ya he mencionado anteriormente analizarnos aquí la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en un paciente con destete a un ventilador mecánico en una unidad de cuidados intensivos adulto, se entenderá entonces que estas unidades están dirigidas al mantenimiento del soporte vital, es decir, sacarlo de la situación de conmoción o shock en que se encuentra, esto implica: Evitar complicaciones, Vigilancia y monitorización permanente, Cubrir las necesidades físicas y psicológicas del paciente.

2.3. Marco conceptual

2.3.1.-Calidad de atención.

2.3.1.1. Definición.

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

2.3.1.2. clasificación.

La principal peculiaridad de esta clasificación es su naturaleza integral, o sea, refleja diversas formas de entender la calidad (Salvador, 2005) (20), tales como:

a. Excelencia. Es lo mejor en sentido pleno o absoluto. En esta categoría, se cree que la organización debe enfocarse en lograr el mejor resultado posible para mejorar la imagen de calidad de la institución y obtener la aceptación y el compromiso de los empleados.

b. Valor. La calidad depende de varios factores, como el precio y la accesibilidad. Adoptar este enfoque facilita la eficiencia interna y la eficacia externa al mismo tiempo que cumple con las expectativas del cliente

c. Ajustes a las especificaciones, se concibe la calidad de tal modo que su medida sirve para la consecución de objetivos en distintos momentos temporales.

2.3.1.3.- Calidad del cuidado de enfermería:

La enfermera como parte integrante del equipo de salud se ha ido adaptando a los cambios que se han producido en la salud y, como no podía ser de otra manera, ha ido asimilando técnicas cada vez más sofisticadas y complejas que en ocasiones la alejan de una visión del hombre como persona que debiera ser la medida de todo, pero que, lamentablemente, se convierte, muchas veces en un extraño en el mundo que precisamente ha sido creado para él en el medio sanitario (25).

El cuidado humanizado se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado (26).

Según Ortega y Suarez, la garantía de calidad en Enfermería atañe al proceso mediante el cual se establecen una serie de normas políticas, normas técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten controlar procedimientos, detectar de manera oportuna las desviaciones y tomar las medidas correctivas para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones de enfermería y los cuidados establecidos (27).

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE). Define la calidad de los cuidados de enfermería como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de Enfermería, acorde con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el

propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios”, lo cual requiere de una planeación óptima, para que el cuidado sea efectivo y seguro. Los niveles de calidad del cuidado enfermero son: Eficiente (cuidado óptimo), promedio (con algunas observaciones) e ineficiente (quejas en la atención). (28).

2.3.1.4. Dimensiones:

Magnitud que, junto con otras, sirve para definir un fenómeno físico; especialmente, magnitud o magnitudes que se consideran en el espacio para determinar el tamaño de las cosas.

Tamaño o extensión de una cosa, en una o varias magnitudes, por las cuales ocupa mayor o menor espacio.

- **Interpersonal.**

Que existe o se desarrolla entre dos o más personas, las relaciones interpersonales abarcan toda aquella relación que pueda mantenerse entre seres humanos, puede ser una relación de amistad, familiar entre padres e hijos, relación de pareja o entre compañeros de trabajo, escuela y universidad.

Indicadores:

Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

- Buen trato: El buen trato que proporciona enfermería se enfoca en el tipo de cuidado, las características de satisfacción incluyen cortesía, amabilidad, privacidad, interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad. Las características negativas se asocian con desinterés, precipitación, falta de respeto, conductas que causan dificultad, dolor, insulto o preocupación innecesaria (36).
- Respeto: Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.
- Apoyo emocional: Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o

circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

- **Valoración:** Es el proceso técnico que se realiza con la persona con hospitalizada para conocer cuáles son los apoyos que necesita para expresar su voluntad y preferencias, siguiendo el Lineamiento y Protocolo para la Valoración de Apoyo.
- **Comprensión:** La comprensión es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas. Se conoce como «comprensión lectora» el desarrollo de significados mediante la adquisición de las ideas más importantes de un texto y la posibilidad de establecer vínculos entre estas y otras ideas adquiridas con anterioridad.

- **Técnica.**

Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad. implica las destrezas técnicas y habilidades de los proveedores en los procedimientos necesarios para el cuidado. Lo positivo corresponde a la habilidad al realizar el cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento. Las conductas negativas incluyen falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios El medio ambiente físico se refiere al lugar en el cual se otorga el cuidado. La satisfacción con este incluye una atmósfera placentera, instalaciones atractivas, buena iluminación, limpieza, pulcritud y ambiente confortable (34).

A continuación, sus siguientes:

Indicadores:

- **Identificación:** Es la acción y efecto de identificar o identificarse (reconocer si una persona o una cosa es la misma que se busca, hacer que dos o más cosas distintas se consideren como una misma, llegar a tener las mismas creencias o propósitos que otra persona, dar los datos necesarios para ser reconocido.
- **Plan de atención:** Es el proceso que guía la intervención profesional desde la atención centrada en la persona para atender sus necesidades

y apoyar su proyecto de vida. El plan de atención y vida es algo más que un documento en papel o la información que recogemos en un sistema informático. Es un instrumento para la acción.

- **Accesibilidad:** Es el grado de pendiente el cual permite que cualquier objeto sea utilizado por todo el público, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.
- **Competencia:** Es la atribución social asignada a quien pone en acción, en distintos contextos, los componentes cognoscitivos, actitudinales y procedimentales que conforman un saber profesional para actuar eficazmente en una situación determinada.
- **Oportuno:** La disponibilidad se enfoca en el servicio y en el personal, se refiere a la oportunidad con que se presta el cuidado. Los aspectos positivos incluyen conseguir una enfermera cuando se necesita y recibir el cuidado requerido, lo negativo corresponde a no brindar el cuidado con oportunidad (34).

Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene, Ocurrente y pronto en la conversación.

- **Entorno.**

Conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, que rodean una cosa o a una persona, colectividad o época e influyen en su estado o desarrollo. Tenemos sus siguientes:

Indicadores:

- **Tranquilo:** Un lugar Tranquilo es un lugar de calma, paz y felicidad que está vivo dentro de cada persona. Un Lugar Tranquilo es un lugar reconfortante para visitar, especialmente si tienes un mal día: te sientes enojado, triste, asustado o solo. Es un lugar tranquilo, silencio, cómodo.
- **Iluminado:** Iluminación directa: Va al objeto y llega al ojo directamente. Este tipo de iluminación genera sombras. Los focos empotrables y algunos modelos de lámparas de techo usan este tipo de luz, al carecer

de pantalla. Iluminación indirecta: Su luz es más relajada al quedar reflejada en el techo o en la pared.

- Ventilado: Se trata de un simple gesto: abrir las ventanas. Con este hábito podremos mantener una buena salud, ya que la renovación del aire de los espacios ayuda a mejorar que este sea respirable. Abrir y ventilar es un gesto muy importante para eliminar aquellas partículas nocivas que flotan en el ambiente de nuestra casa.
- Comodidad: Conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo y logra que su vida sea cómoda y placentera, aunque no necesariamente lujosa, sino más bien en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo.
- Higiénico: La higiene personal es más que lavarse las manos, el cuerpo y los dientes. También implica desde usar ropa limpia, cubrirnos la boca cuando tosemos hasta tener las uñas limpias y prolijas. Esto es esencial tanto para proteger nuestra salud como la de quienes nos rodean.

2.3.2. Satisfacción del paciente

2.3.2.1. Definición.

Es la percepción de los pacientes que fueron atendidos en la unidad de cuidados intensivos acerca de las características del cuidado que ha recibido del personal de enfermería durante su hospitalización (31).

El principio básico que sustenta este aspecto indica que se alcanzaran elevados niveles de calidad si se cubren las expectativas de los usuarios. Esta línea de trabajo es más compleja que las anteriores, ya que los juicios emitidos por los clientes fluctúan tanto en el tiempo como en la función del servicio.

La variable satisfacción de las expectativas del usuario es muy amplia, remitiéndose a las siguientes dimensiones: empatía establecida con el usuario, competencia profesional en la tarea, nivel de información brindado al usuario, y capacidad de respuesta del personal de enfermería.

Otros autores (35) utilizan exclusivamente la satisfacción del paciente como una importante medida de la atención a la salud, pero enfocándose exclusivamente

a resultados, o bien, problemas muy específicos, como tiempo de espera de la atención médica, tomando en cuenta no sólo la satisfacción del paciente, sino también la del prestador del servicio. (45)

2.3.2.2. Nivel de satisfacción.

La satisfacción es un requisito indispensable para ganarse lugar en la mente de los clientes.

El grado de satisfacción se clasifica en:

- a.** Insatisfecho: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b.** Poco satisfecho: cuando se encuentra algunos errores en la atención al paciente.
- c.** Satisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide las expectativas del cliente. (33)

2.3.2.4. Dimensiones:

(Biológico, psicológico y social).

Cuando se habla de las dimensiones humanas o dimensiones del ser humano, normalmente se está haciendo referencia a las distintas esferas de existencia de la vida humana, es decir, a las diferentes áreas de la vida que constituyen nuestra existencia y que podemos cultivar en un mayor o menor grado.

- Biológico.

La dimensión biológica hace referencia a la realidad de la persona en tanto que organismo pluricelular, poseedor de un cuerpo que se desarrolla y madura sometido a la realidad física. Se organiza en torno a la idea de equilibrio dinámico en el marco de una relación también dinámica con el ambiente. Aquí son los siguientes:

Indicadores:

- Preparación física: La preparación física es una parte componente del proceso del entrenamiento deportivo que consiste en el desarrollo del potencial funcional del deportista y de sus cualidades físicas hasta los niveles más elevados posibles.
- Prevenir lesiones: La prevención de lesiones es un esfuerzo que comprende la evaluación de riesgos, el análisis de peligros y la inspección

del entorno (por ejemplo, el hogar, las instalaciones deportivas o los lugares de trabajo) con el fin de prevenir o minimizar la gravedad de las lesiones físicas antes de que se produzcan.

- Información: Es un conjunto organizado de datos relevantes para uno o más sujetos que extraen de él un conocimiento. Es decir, es una serie de conocimientos comunicados, compartidos o transmitidos y que constituyen por lo tanto algún tipo de mensaje.
- Alivio: significa que una sensación o situación desagradable ha terminado. De hecho, si buscamos en el diccionario la palabra alivio, también incluye la mitigación o disminución de una enfermedad.
- Valoración: Es el proceso técnico que se realiza con la persona con hospitalizada para conocer cuáles son los apoyos que necesita para expresar su voluntad y preferencias, siguiendo el Lineamiento y Protocolo para la Valoración de Apoyo.

- **Psicológico.**

La dimensión psicológica se centra en la mente, y recoge la idea de la persona como ser dirigido a metas y dotado de un conjunto de procesos que le permiten guiar su conducta creativa y armónicamente en el contexto cambiante donde se dan las diversas situaciones en que participa.

Aquí los siguientes:

Indicadores:

- Interrelación: Correspondencia o relación mutua entre personas, en este caso enfermera – paciente.
- Seguridad social: La seguridad social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.
- Igualdad social: La igualdad social supone el reconocimiento de la igualdad ante la ley, la igualdad de oportunidades, así como la igualdad de resultados civiles, políticos, económicos y sociales.
- Animo: Capacidad humana de experimentar emociones y afectos, y de comprender.

- Apoyo emocional: Es precisamente eso, “apoyo”, “ayuda” desinteresada para que te sientas mejor, para que descubras tus emociones y no te asustes de lo que sientes, para que aprendas a expresar tanto lo agradable como lo desagradable, lo que te resulta fácil y lo que te parece prácticamente imposible decir o hacer.

- **Social.**

Enfatiza en la diversidad de aspectos que permiten a la persona interactuar con otras personas, para lo que son esenciales la existencia de otros con conciencia de sí mismos, el lenguaje y la intención de comunicar. A continuación, los siguientes:

Indicadores

- Relaciones sociales: son las interacciones que usted el personal de salud tiene con los pacientes y los que lo rodea. Pueden ser personas cercanas, como su familia, amigos y compañeros de trabajo, o más distantes.
- Evitar aislamiento: Mantenerse en contacto social con el paciente. Hablar con otras personas con las que comparte intereses comunes. Haga la prueba con un grupo de apoyo en línea o en persona, y así evitar dejar de lado al paciente, es decir aislado.
- Evitar malos tratos: Se produce cuando los gritos y los enfados van demasiado lejos o cuando adultos importantes en la vida de un adolescente, lo critican, amenazan, humillan o desprecian constantemente hasta que su autoestima se ve dañada y acaba sintiéndose muy mal consigo mismo. El maltrato psicológico puede dañar y dejar secuelas igual que el maltrato físico y los abusos sexuales.
- Preocupación: Estado de desasosiego, inquietud o temor producido ante una situación difícil, un problema o enfermedad.
- Interactuar: Actuar de modo recíproco con una persona o con una entidad, agente, fuerza, interfaz.

2.4. Definición de términos básicos:

- **Unidad de cuidados intensivos:** es un área de las instituciones que brindan servicios en salud en las cuales brindan atenciones a pacientes con problemas de salud graves a mortales, los cuales necesitan vigilancia y monitoreo constante de las funciones vitales usando equipos como monitores cardiacos, ventiladores mecánicos, sondas de alimentación, vías endovenosas entre otros.
- **Ventilador mecánico:** es un equipo que brinda asistencia respiratoria a pacientes que no tienen la capacidad de hacerlo por sus propios medios, suple la ventilación pulmonar espontánea por una ventilación mecánica en personas con una insuficiencia respiratoria, ya sea aguda o crónica.
- **Destete:** se denomina al proceso de retirada de la VMI mediante la adaptación de la respiración espontánea del paciente que finaliza con la extubación una vez corregido los problemas respiratorios que llevaron a la intubación
- **Enfermería especializada:** profesional de salud que brinda cuidados de enfermería de mayor complejidad, utiliza los recursos tecnológicos en el proceso de cuidado y en otros pilares de su ejercicio laboral con ello se logra el cuidado integral al ser humano.
- **Empatía:** Grupo de constructos que contienen los procesos de colocarse en el lugar del otro y de reacciones afectivas y no afectivas. En el ámbito de la atención de salud se delimita como una propiedad cognitiva que ciñe un entendimiento de experiencias, preocupaciones y perspectivas propias del paciente como persona, junto con el poder de dar a entender esta comprensión al paciente (34).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de la atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas:

- **H1.** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.
- **Ho.** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.
- **H2.** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente de los pacientes con destete a la ventilación mecánica de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.

Ho. No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente con la dimensión técnica de los pacientes con destete a la ventilación mecánica de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023.

- **H3.** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánica de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.
- **Ho.** No Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete a la ventilación mecánica de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.

3.2. Operacionalización de las Variables

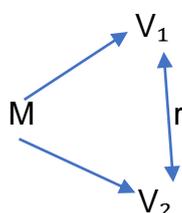
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Método	Técnica
<p>V1</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (35).</p>	<p>Es la capacidad de los profesionales de enfermería de brindar una calidad de atención en los pacientes en destete al ventilador mecánico y se tomará en cuenta las dimensiones interpersonales, técnica y del entorno que se determinará como excelente, bueno y regular.</p>	<p>Interpersonal</p> <p>Técnica</p> <p>Entorno</p>	<p>- Buen Trato -Respeto -Apoyo emocional -valoración -Comprensión</p> <p>-Identificación -plan de atención. - Accesibilidad. - Competencia -Oportuno y continua.</p> <p>-Tranquilo -Iluminado -Ventilado -Comodidad -Higiénico</p>	<p>Inductivo Deductivo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>V2</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Es nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. (36)</p>	<p>La satisfacción que reciben los pacientes por parte del profesional de enfermería en la atención con destete al ventilador mecánico y se evaluará las dimensiones del aspecto biológico, psicológico y social, que se determinará como satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.</p>	<p>Biológico</p> <p>Psicológico</p> <p>Social</p>	<p>-Preparación física. -prevenir lesiones. -Información. -Alivio. -Valoración.</p> <p>-Interrelación. -Seguridad social. -Integración con igualdad social. -Animo -Apoyo emocional</p> <p>-Relaciones sociales. -Evitar el aislamiento. -Evitar malos tratos. -Preocupación. -Interactuar</p>	<p>Inductivo Deductivo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental transversal relacional, tipo cuantitativo, porque permite mostrar la información obtenida tal y como se encuentra en la realidad en un espacio y tiempo determinado, correlacional porque describe la relación existente entre las variables, una investigación prospectiva, ya que estudia las relaciones entre variables de hechos ya ocurridos.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción de los pacientes

r: Relación de variables

4.2. Método de investigación

El estudio se basa en el método descriptivo, ya que busca describir o especificar características de los fenómenos que se están estudiando con la finalidad de recolectar información (38).

El método es inductivo por que se basa en observaciones de hechos y tiene como objetivo general nuevos conocimiento y es deductivo por que establece conclusiones a partir de lo general.

4.3. Población y muestra

Población

La población fueron todos los pacientes que se atendieron en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María en el periodo de enero a marzo 2023. Siendo un total de 55 pacientes atendidos durante tres meses. La población total de 55 encuestados de los pacientes que están hospitalizados.

La población estuvo constituida por todos los pacientes que fueron sometidos al ventilador mecánico en proceso de destete para el alta.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- Pacientes sometidos a ventilador mecánico masculino y femenino.
- Pacientes que ingresaron por emergencia.
- Pacientes que se encuentren con consentimiento informado firmado por el paciente o familiar.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se encuentren sin consentimiento informado firmado por el paciente o familiar.
- Familiares del paciente que no desean participar en la investigación.
- Pacientes fallecidos.

Muestra

La muestra de la población de estudio, se ha calculado con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

$$N = \text{Población o universo} = 55$$

Z = Nivel de confianza	=	1,96 (95%)
p = Probabilidad a favor	=	0.50 (50%)
q = Probabilidad en contra	=	0.50 (50%)
E = Margen de error	=	5%
n = Tamaño de muestra	=	?

Reemplazando: $n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 5,008}{(0,05^2 * (55 - 1)) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$
 $n = 55$ encuestados

Luego de aplicar la fórmula para el desarrollo de esta investigación la muestra de estudio se conforma por 55 pacientes que se atendieron en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María de enero a marzo 2023.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio se realizó en el Hospital Tingo María, ubicado en la Avenida Ucayali N° 101 distrito Rupa Rupa, es una institución de nivel II - 1 que pertenece al Ministerio de salud, brindando atención a pacientes asegurados al seguro integral de salud (SIS); y pacientes en forma particular, SOAT (seguro obligatorio de accidentes de tránsito). La unidad de cuidados intensivos se encuentra ubicada en el primer Piso, este cuenta con 06 camas para 06 pacientes críticos los cuales necesitan de una atención especializada; la cual laboran 11 enfermeras en el Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La Técnica: utilizamos la técnica apropiada, para ello fue pertinente emplear una **encuesta**, con ello estructuramos para la recolección de los datos de acuerdo a las dimensiones, variables e indicadores, así determinar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes destetados del ventilador mecánico en proceso del alta de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023.

El instrumento: usamos como instrumento el **cuestionario** elaborado por las investigadoras, seleccionando ítem acorde a la operacionalización mediante los indicadores propuestos, por ello medir la calidad de atención y satisfacción de los pacientes destetados del ventilador mecánico en proceso del alta de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María de enero a marzo 2023.

El cuestionario constara para cada variable de 15 preguntas.

Variable calidad de atención de pregunta 1 a la pregunta15, cuyas alternativas de puntuación son:

- Excelente (17 - 20).
- Bueno (13 - 16).
- Regular (0 - 12).

Variable satisfacción de paciente es desde la pregunta 1 al 15, cuyas alternativas de puntuación son:

- Satisfecho (17 - 20).
- Poco satisfecho (13 - 16).
- Insatisfecho (0 - 12).

Se desarrollo tomando como referencia a los autores, Abanto 2016. Parasuraman, Zeithaml y Berry con adecuación de Ataurima 2016, (MINSA). en la tesis de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería de la Uci.

Cuestionario de satisfacción del paciente.

Validez: A través de juicio de expertos.

Confiabilidad: Aplicando la prueba piloto de confiabilidad del test según Richardson, en el coeficiente de alfa de Cronbach.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

La encuesta estructurada respecto a “calidad de atención y satisfacción de los pacientes destetados del ventilador mecánico del servicio de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023.

Generando un reporte en base a las tablas y gráficos en números y porcentajes, la cual permitió analizar de forma categórica cada una de las variables y las dimensiones planteadas en el estudio y su comprobación con el estadístico.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta fueron: el consentimiento informado, solicitando el apoyo del Hospital de Salud en mención; la participación anónima de los usuarios garantizando la validez de los datos. Finalmente, la información fue de uso exclusivo del investigador y de las partes involucradas.

V RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1.

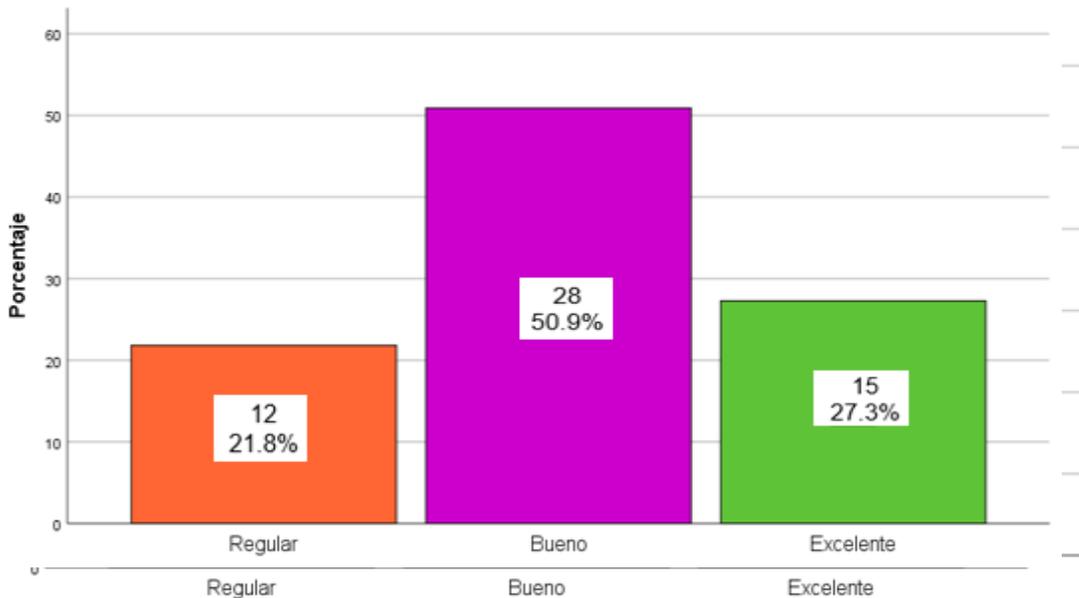
¿Cómo considera la calidad la atención por parte de la enfermera?

N = 55		
	F	%
Excelente	15	27.3
Bueno	28	50.9
Regular	12	21.8

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.1.

¿Cómo considera la calidad la atención por parte de la enfermera?



En la tabla y gráfico 5.1.1 Se identificó que la mayoría del población encuestada considero que la calidad de atención es buena con un 50.9% (28), mientras que un 27.3% (15), consideraron de manera excelente y el 21.8% (12), de manera regular.

Tabla 5.1.1.

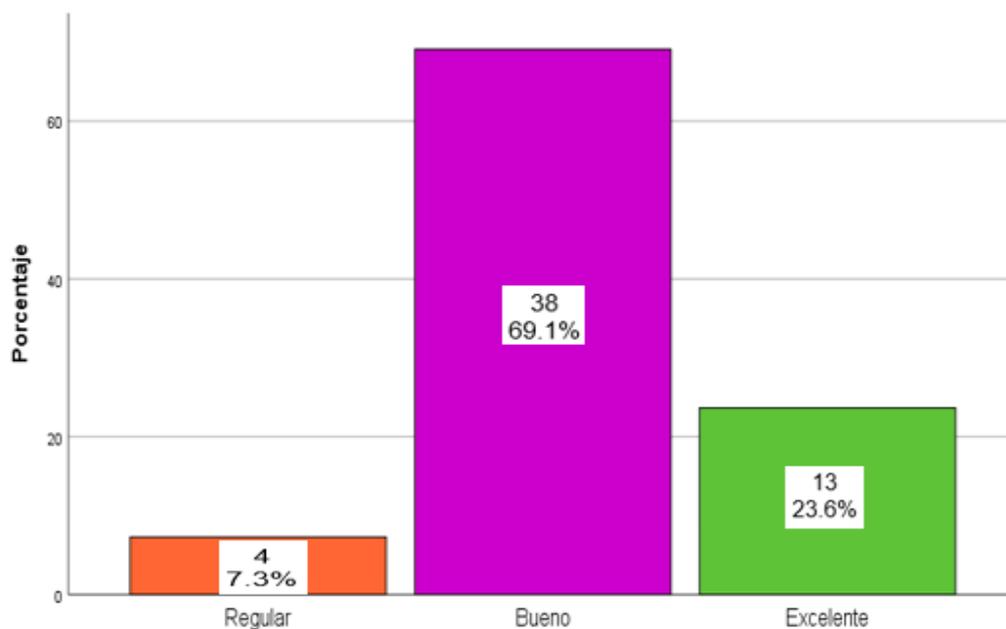
¿Al momento de recibir la atención de la enfermera (o) como es el trato?

N = 55		
	F	%
Excelente	13	23.6
Bueno	38	69.1
Regular	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.2.

¿Al momento de recibir la atención de la enfermera (o) como es el Trato?



En la tabla y gráfico 5.1.2. Se identificó que la mayor población encuestada considera que al momento de recibir el trato de la enfermera (o) es buena con un 69.1% (38), mientras que un 23.6% (13) consideran de manera excelente y el 7.3% (4) de manera regular.

Tabla 5.1.3.

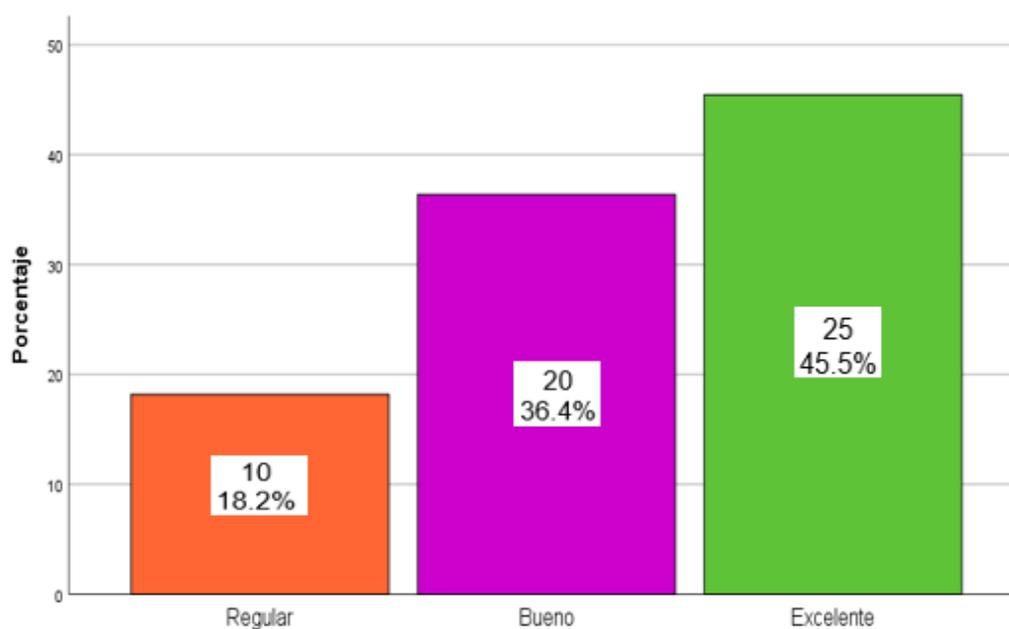
¿La enfermera le brinda ayuda para a recuperar su salud?

N = 55		
	F	%
Excelente	25	45.5
Bueno	20	36.4
Regular	10	18.2

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.3.

¿La enfermera le brinda ayuda para a recuperar su salud?



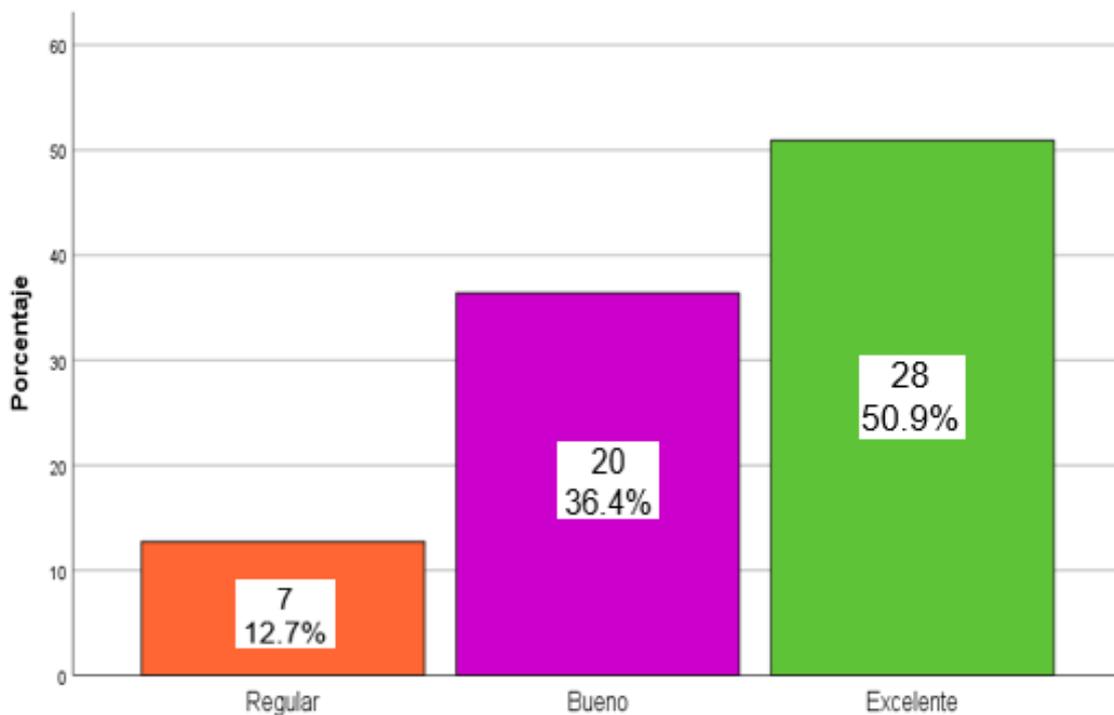
En la tabla y gráfico 5.1.3. se identificó que la mayor población encuestada considera que al momento de que brinden su ayuda es excelente con un 45.5% (25), mientras que un 36.4% (20) consideran de manera buena y el 18.2% (10) de manera regular.

Tabla 5.1.4.
¿Siempre al momento de la atención de la enfermera le atiende con respeto?

N = 55		
	F	%
Excelente	28	50.9
Bueno	20	36.4
Regular	7	12.7

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.4.
¿Siempre al momento de la atención de la enfermera le atiende con respeto?



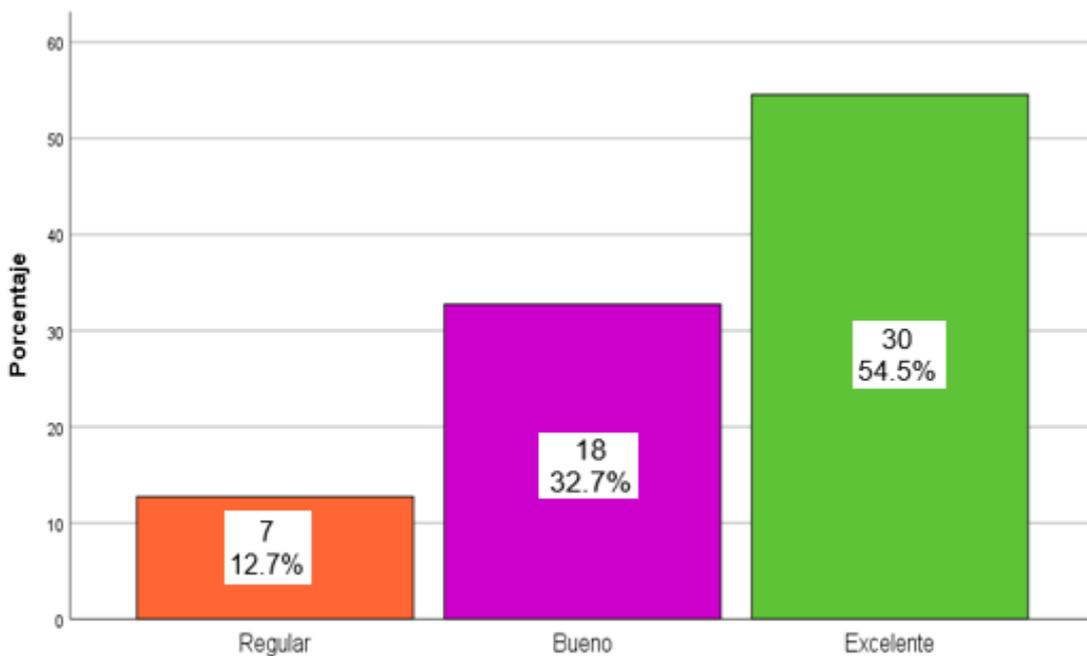
En la tabla y gráfico 5.1.4, se identificó que la mayor población encuestada considera que al momento de que atienden es con respeto es excelente con un 50.9% (28) mientras que un 36.4% (20) consideran de manera buena y el 12.7% (7) de manera regular.

Tabla 5.1.5.
¿Cómo considera la atención de la enfermera, le saluda con agrado?

N = 55		
	F	%
Excelente	30	54.5
Bueno	18	32.7
Regular	7	12.7

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.5.
¿Cómo considera la atención de la enfermera, le saluda con agrado?



En la tabla y gráfico 5.1.5. se identificó que la mayor población encuestada considera que al momento de saludar es con agrado es excelente con un 54.5% (30), mientras que un 32.7% (18) consideran de manera buena y el 12.7% (7) de manera regular.

Tabla 5.1.6.

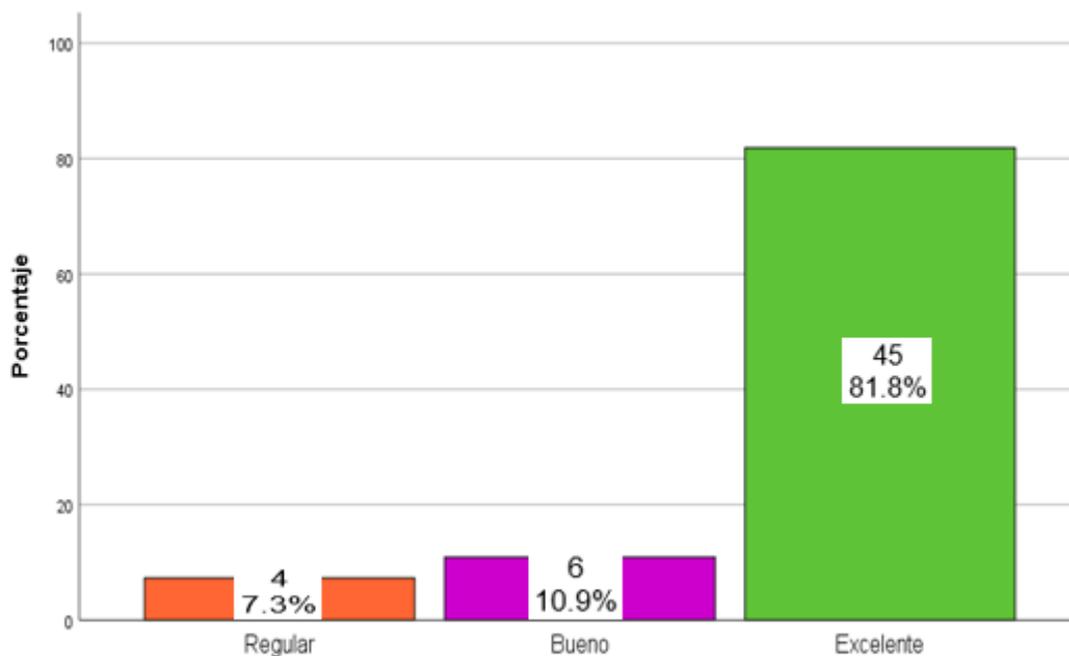
¿Al inicio de turno la enfermera le llama por su nombre?

N = 55		
	F	%
Excelente	45	81.8
Bueno	6	10.9
Regular	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.6.

¿Al inicio de turno la enfermera le llama por su nombre?



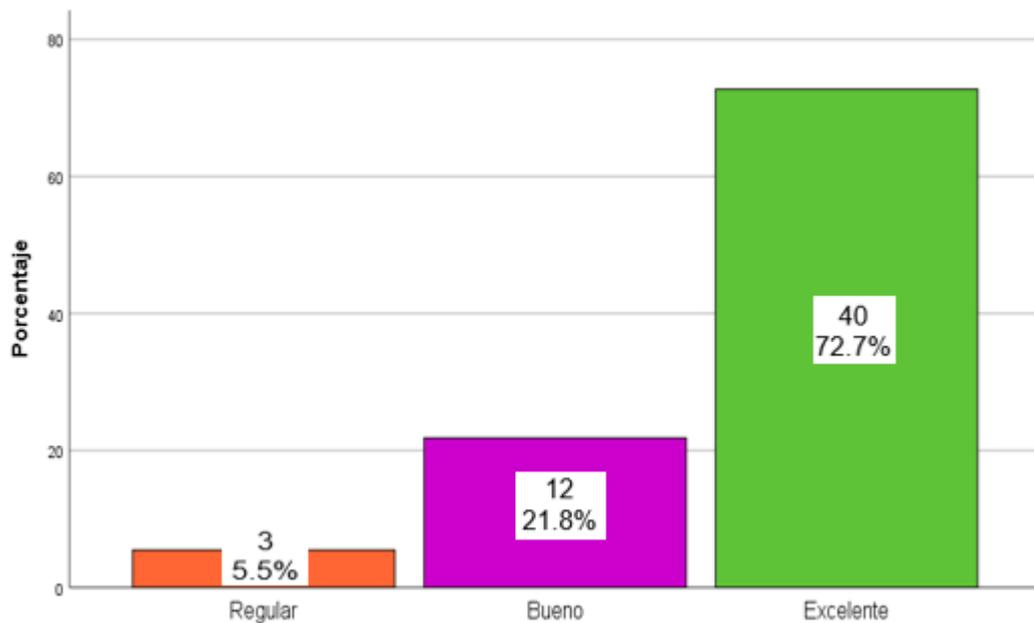
En la tabla y gráfico 5.1.6. se identificó que la mayor población encuestada considera que al momento del turno llaman por su nombre es excelente con un 81.8% (45), mientras que un 10.9% (6) consideran de manera buena y el 7.3% (4) de manera regular.

Tabla 5.1.7.
¿La enfermera le comprende su malestar?

N = 55		
	F	%
Excelente	40	72.7
Bueno	12	21.8
Regular	3	5.5

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.7. ¿La enfermera le comprende su malestar?



En la tabla y gráfico 5.1.7. se identificó que la mayor población encuestada considera comprender el malestar es excelente con un 72.7% (40), mientras que un 21.8% (21.8) consideran de manera buena y el 5.5% (3) de manera regular.

Tabla 5.1.8.

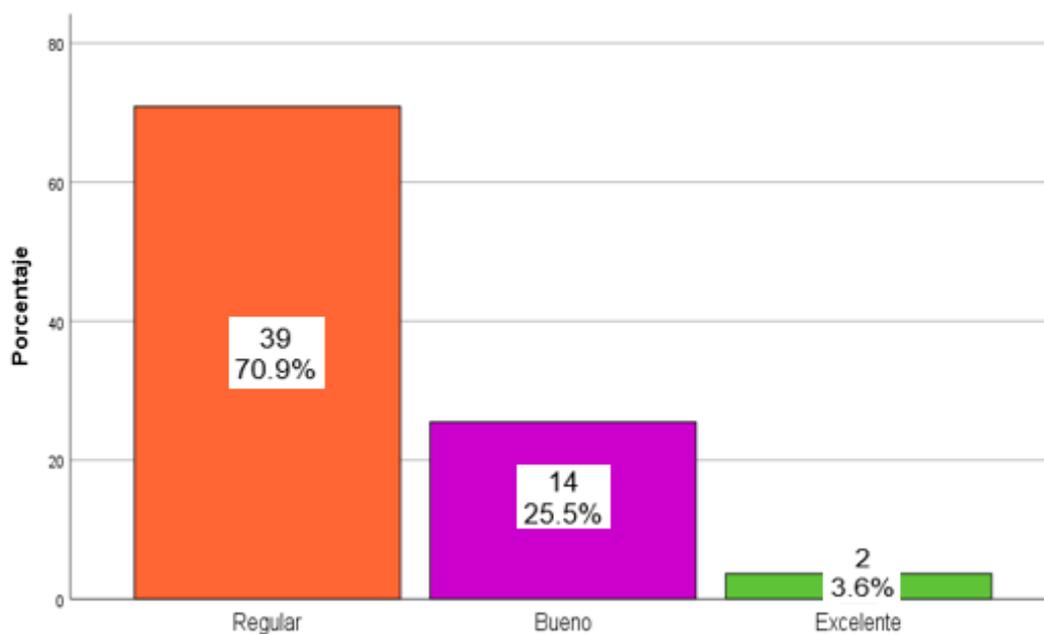
¿Por parte de la enfermera has notado el abandono en su atención?

N = 55		
	F	%
Excelente	2	3.6
Bueno	14	25.5
Regular	39	70.9

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.8.

¿Por parte de la enfermera has notado el abandono en su atención?



En la tabla y gráfico 5.1.8., se identificó que la mayor población encuestada considera que se ha notado el abandono de la atención es regular con un 70.9% (39), mientras que un 25.5% (14) consideran de manera buena y el 3.6% (2) de manera excelente.

Tabla 5.1.9.

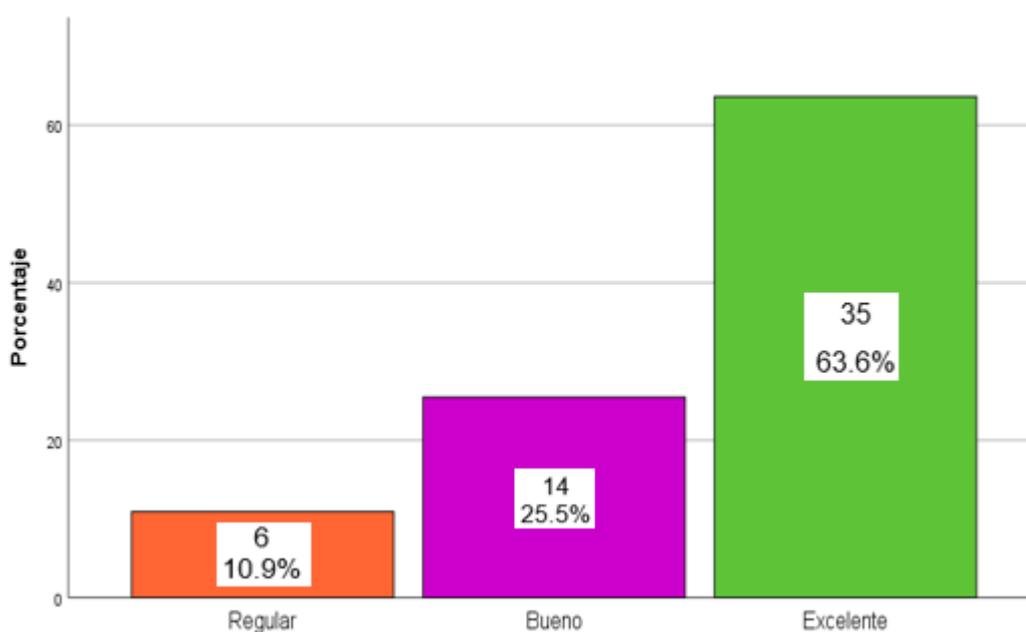
¿Cómo considera la rapidez con la que se le atendió la enfermera?

N = 55		
	F	%
Excelente	35	63.6
Bueno	14	25.5
Regular	6	10.9

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.9.

¿Cómo considera la rapidez con la que se le atendió la enfermera?



En la tabla y gráfico 5.1.9. se identificó que la mayor población encuestada considera rapidez de la atención de la enfermera es excelente con un 63.6% (35), mientras que un 25.5% (14) consideran de manera buena y el 10.9% (10.9) de manera regular.

Tabla 5.1.10.

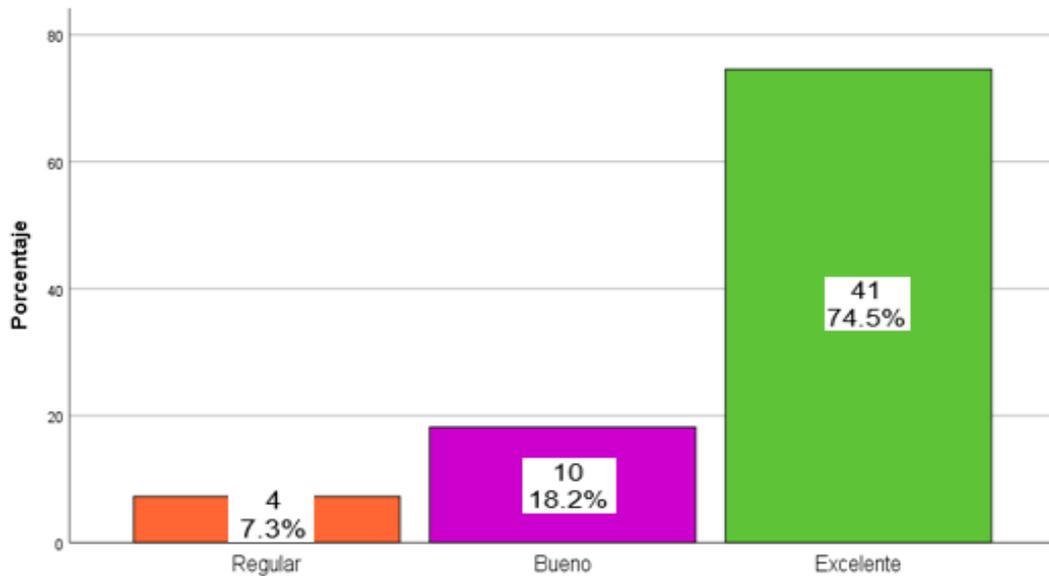
¿El enfermero (a) se dio cuenta del dolor y actuó rápido?

N = 55		
	F	%
Excelente	41	74.5
Bueno	10	18.2
Regular	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.10.

¿El enfermero (a) se dio cuenta del dolor y actuó rápido?



En la tabla y gráfico 5.1.10. se identificó que la mayor población encuestada considera rapidez de la atención de la enfermera cuando determina el dolor actúan de forma rápida es excelente con un 74.5% (41), mientras que un 18.2% (10) consideran de manera buena y el 7.3% (4) de manera regular.

Tabla 5.1.11.

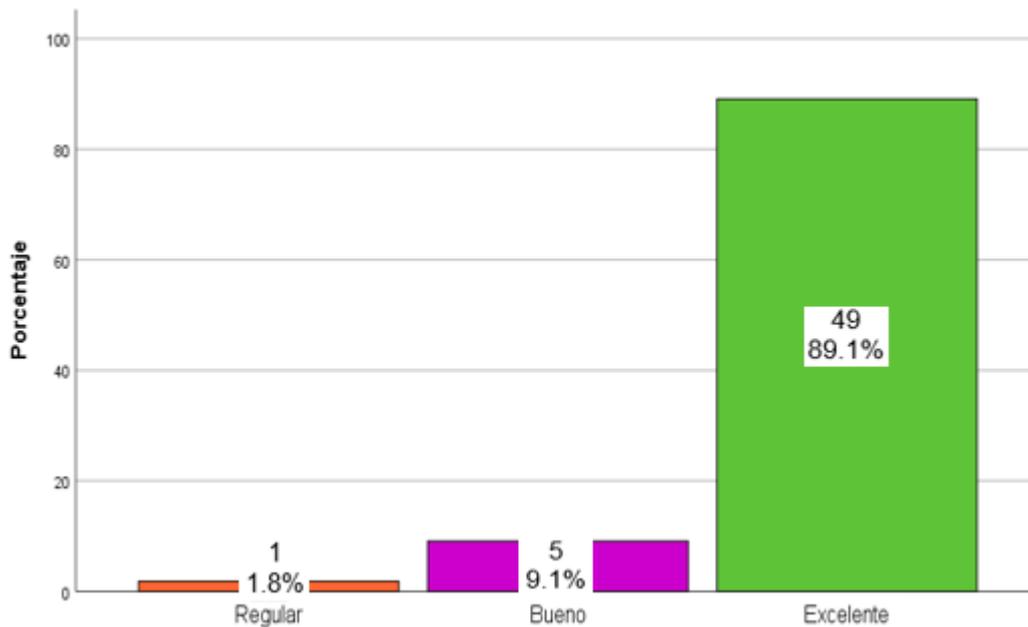
¿Cómo considera el ambiente, libre de ruidos para poder descansar?

N = 55		
	F	%
Excelente	49	89.1
Bueno	5	9.1
Regular	1	1.8

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.11.

¿Cómo considera el ambiente, libre de ruidos para poder descansar?



En la tabla y gráfico 5.1.11. se identificó que la mayor población encuestada considera que el ambiente está libre de ruidos para que puedan descansar es excelente con un 89.1% (49), mientras que un 9.1% (5) consideran de manera buena y el 1.8% (1) de manera regular.

Tabla 5.1.12.

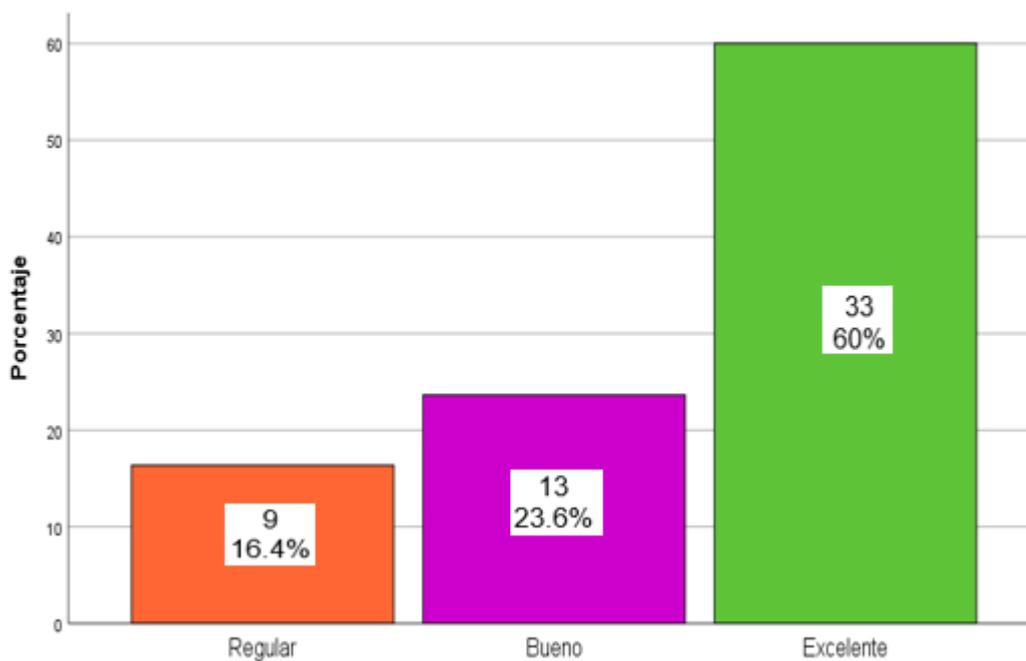
¿Cómo considera la ambientación en cuanto a la iluminación?

N = 55		
	F	%
Excelente	33	60
Bueno	13	23.6
Regular	9	16.4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.12.

¿Cómo considera la ambientación en cuanto a la iluminación?



En la tabla y gráfico 5.1.12. se identificó que la mayor población encuestada considera que el ambiente sobre la iluminación es excelente con un 60% (33), mientras que un 23.6% (13) consideran de manera buena y el 16.4% (9) de manera regular.

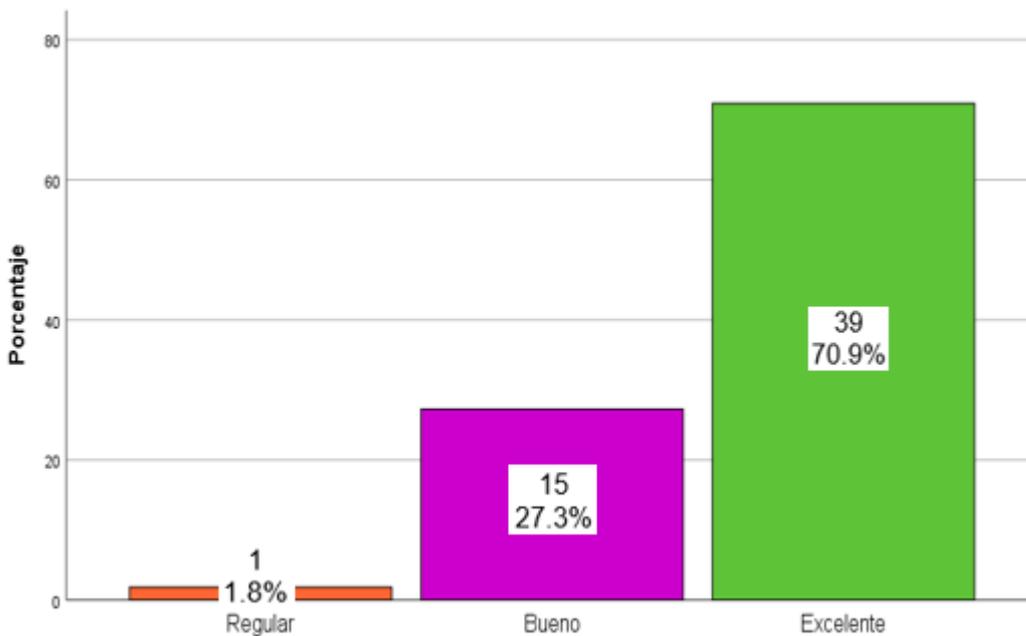
Tabla 5.1.13.

¿Cómo considera los ambientes en cuanto a la limpieza?

N = 55		
	F	%
Excelente	39	70.9
Bueno	15	27.3
Regular	1	1.8

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.13. ¿Cómo considera los ambientes en cuanto a la limpieza?



En la tabla y gráfico 5.1.13. se identificó que la mayor población encuestada considera que el ambiente en cuanto a la limpieza es excelente con un 70.9% (39), mientras que un 27.3% (15) consideran de manera buena y el 1.8% (1) de manera regular.

Tabla 5.1.14.

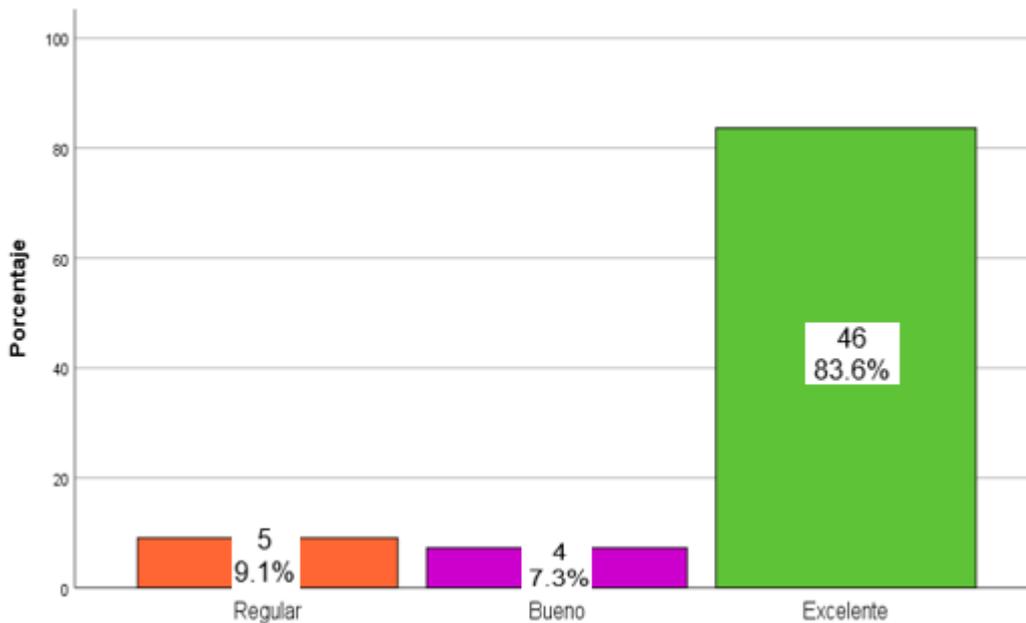
¿Como considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos?

N = 55		
	F	%
Excelente	46	83.6
Bueno	4	7.3
Regular	5	9.1

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.14.

¿Como considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos?



En la tabla y gráfico 5.1.14. se identificó que la mayor población encuestada considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos es excelente con un 83.6% (46), mientras que un 7.3% (4) consideran de manera buena y el 9.1% (5) de manera regular.

Tabla 5.1.15.

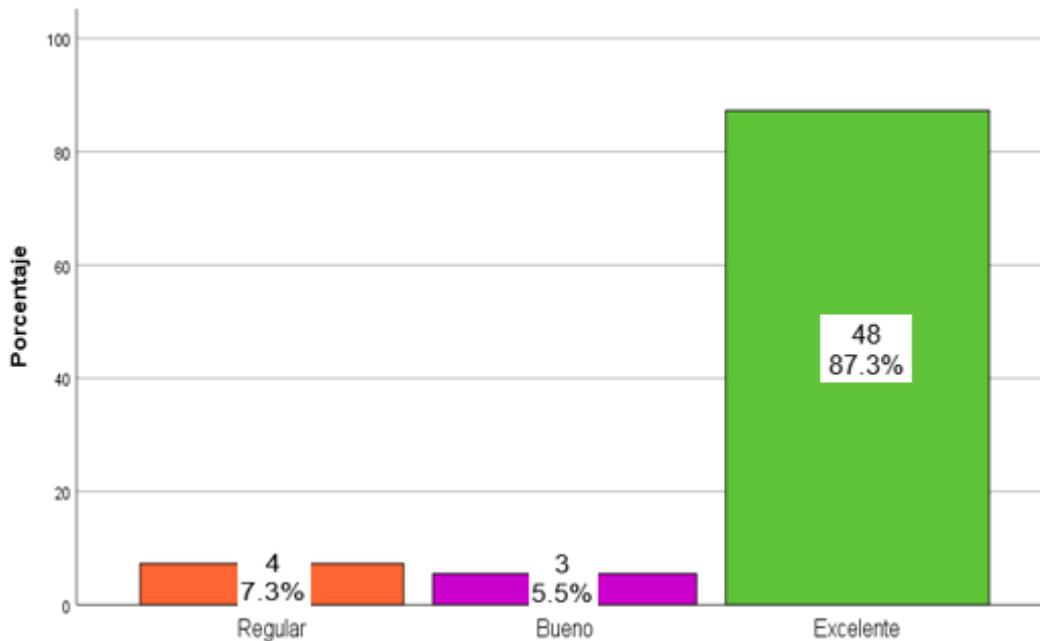
¿Como considera el ambiente en cuanto a la privacidad del paciente?

N = 55		
	F	%
Excelente	48	87.3
Bueno	3	5.5
Regular	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.15.

¿Como considera el ambiente en cuanto a la privacidad del paciente?



En la tabla y gráfico 5.1.15. se identificó que la mayor población encuestada considera en cuanto la privacidad del paciente es excelente con un 87.3% (48), mientras que un 5.5% (3) consideran de manera buena y el 7.3% (4) de manera regular.

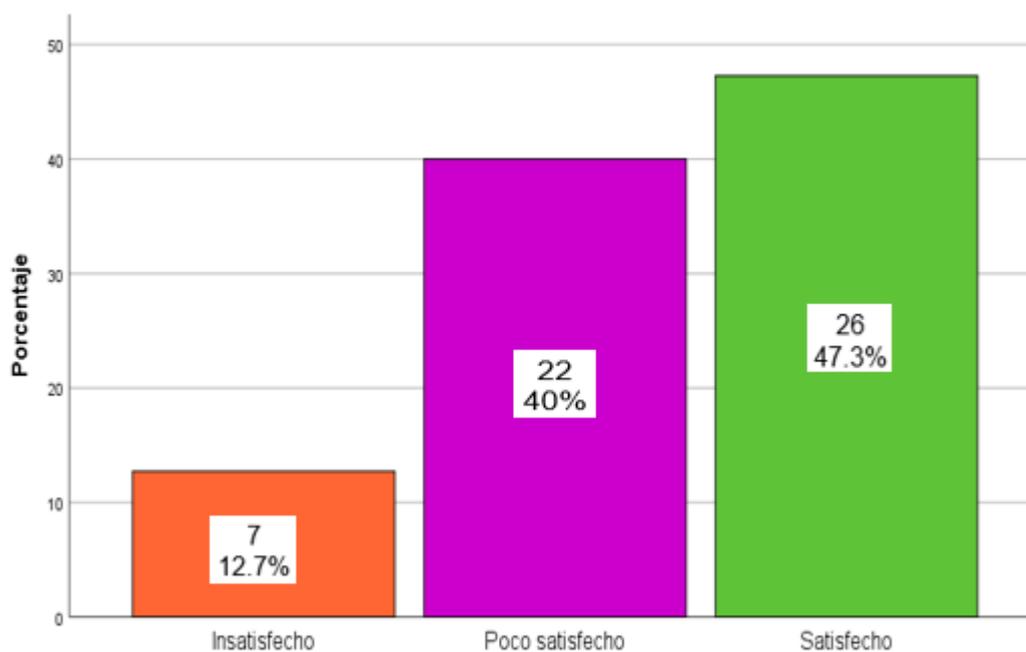
Tabla 5.1.16.

¿Está satisfecho de la ayuda que brinda la enfermera?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	26	47.3
Poco satisfecho	22	40
Insatisfecho	7	12.7

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.16. ¿Está satisfecho de la ayuda que brinda la enfermera?



En la tabla y gráfico 5.1.16. se identificó que la mayor población encuestada considera que la ayuda brindada es satisfecha con un 47.3% (26), mientras que un 40% (22) consideran de manera poco satisfecha y el 12.7% (7) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.17.

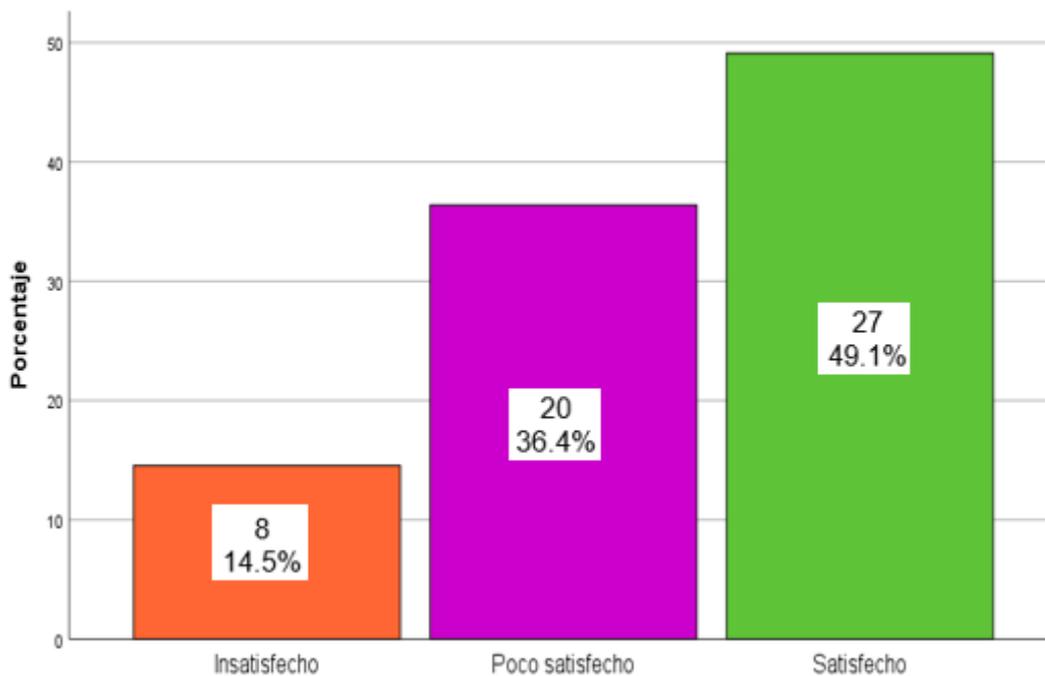
¿Cómo considera la calidad del personal de salud asignada al servicio?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	27	49.1
Poco satisfecho	20	36.4
Insatisfecho	8	14.5

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.17.

¿Cómo considera la calidad del personal de salud asignada al servicio?



En la tabla y gráfico 5.1.17. se identificó que la mayor población encuestada considera que la calidad del personal es satisfecha con un 49.1% (27), mientras que un 36.4% (20) consideran de manera poco satisfecha y el 14.5% (8) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.18.

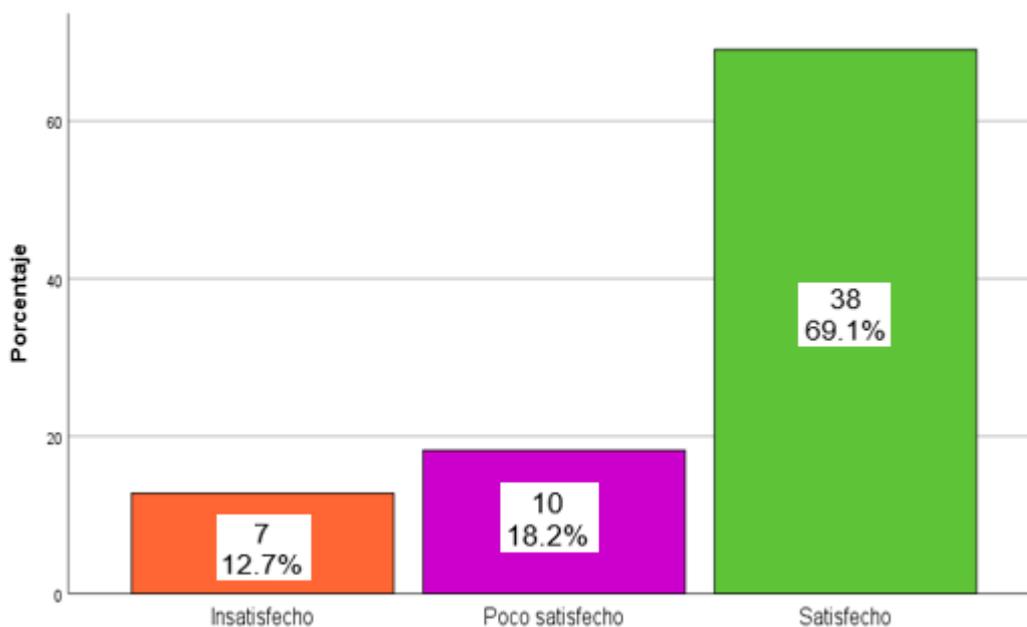
¿Cómo considera la atención brindada de la enfermera hacia su persona?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	38	69.1
Poco satisfecho	10	18.2
Insatisfecho	7	12.7

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.18.

¿Cómo considera la atención brindada de la enfermera hacia su persona?



En la tabla y gráfico 5.1.18. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención brindada hacia su persona es satisfecha con un 69.1% (38), mientras que un 18.2% (10) consideran de manera poco satisfecha y el 12.7% (7) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.19.

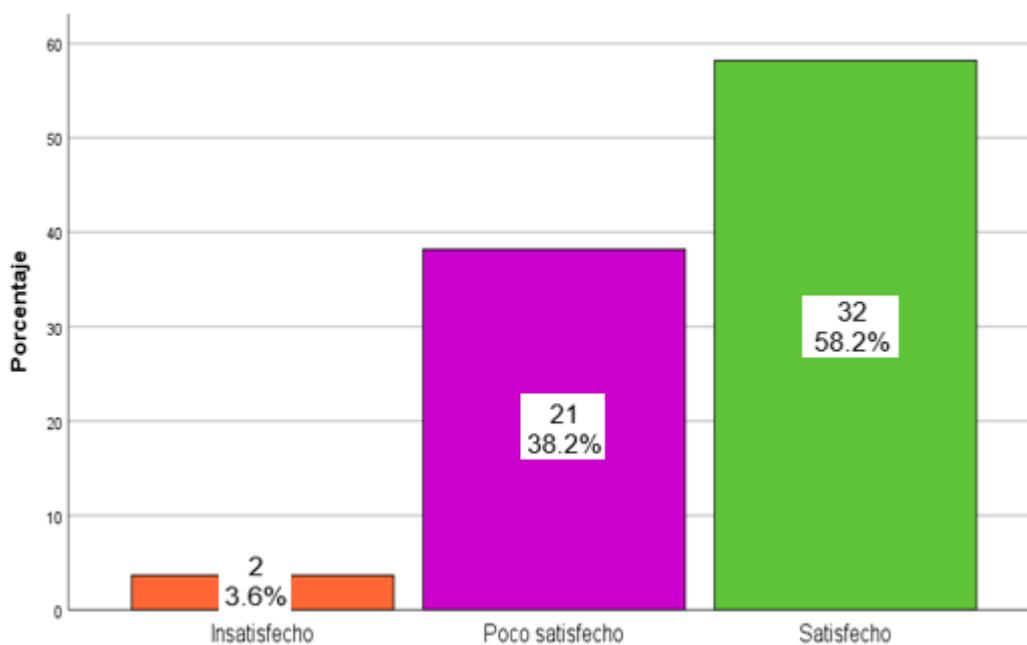
¿Cómo considera la calidad de información sobre su estado de salud?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	32	58.2
Poco satisfecho	21	38.2
Insatisfecho	2	3.6

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.19.

¿Cómo considera la calidad de información sobre su estado de salud?



En la tabla y gráfico 5.1.19. se identificó que la mayor población encuestada considera que la calidad de información es satisfecha con un 58.2% (32), mientras que un 38.2% (21) consideran de manera poco satisfecha y el 3.6% (2) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.20.

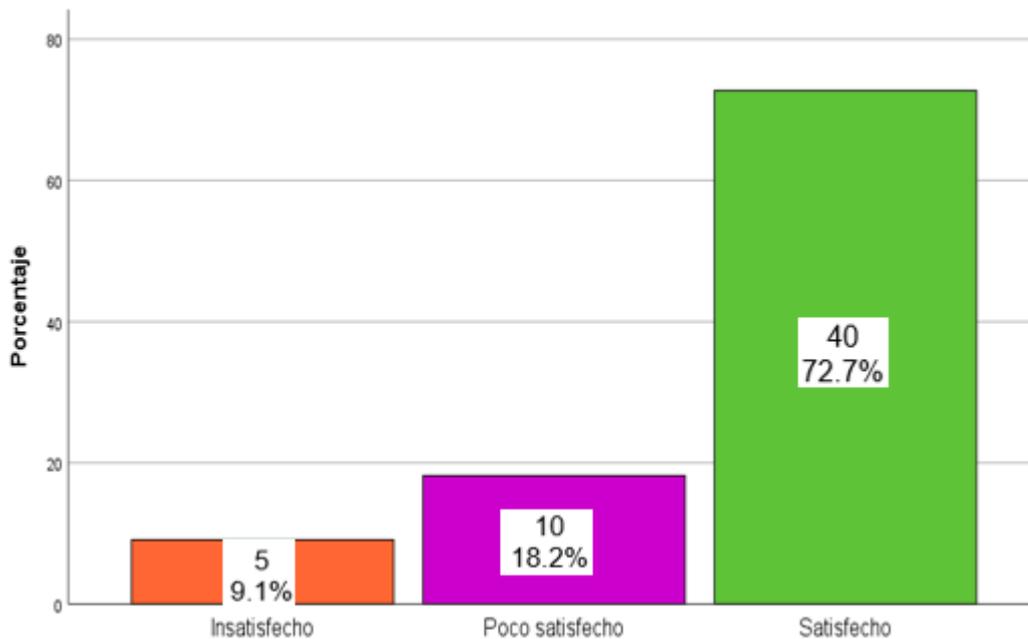
¿Cómo considera la amabilidad del personal que trabaja en el servicio?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	40	72.7
Poco satisfecho	10	18.2
Insatisfecho	5	9.1

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.20.

¿Cómo considera la amabilidad del personal que trabaja en el servicio?



En la tabla y gráfico 5.1.20. se identificó que la mayor población encuestada considera que la amabilidad del personal es satisfecha con un 72.7% (40), mientras que un 18.2% (10) consideran de manera poco satisfecha y el 9.1% (5) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.21.

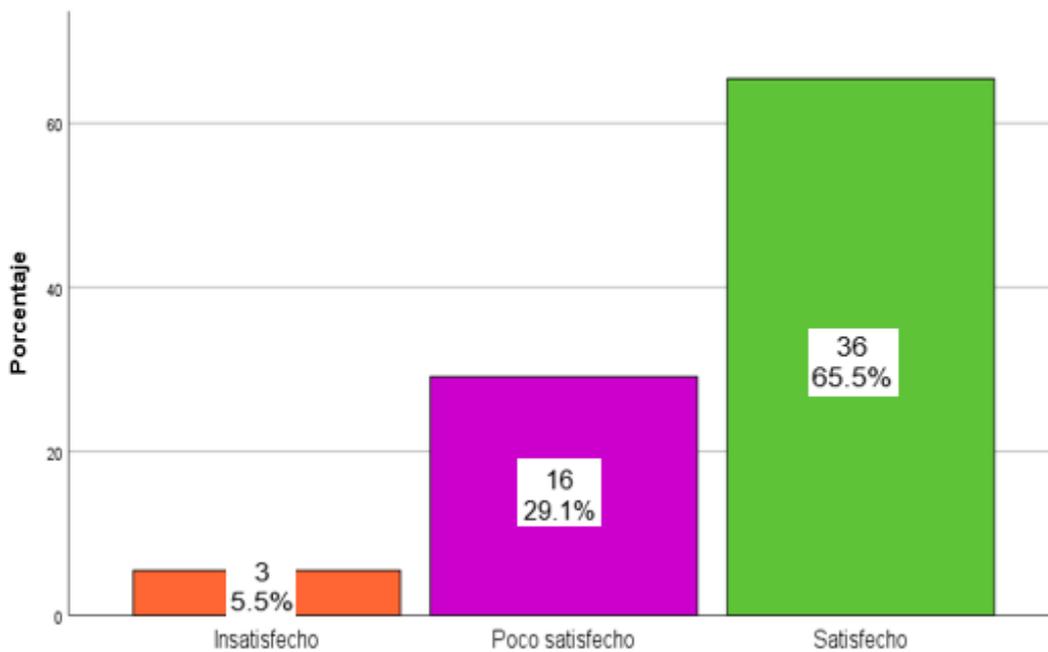
¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto a la dolencia que usted presenta?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	36	65.5
Poco satisfecho	16	29.1
Insatisfecho	3	5.5

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.21.

¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto a la dolencia que usted presenta?



En la tabla y gráfico 5.1.21. se identificó que la mayor población encuestada considera atención brindada por el personal en cuanto la dolencia detectada es satisfecha con un 65.5% (36), mientras que un 29.1% (16) consideran de manera poco satisfecha y el 5.5% (3) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.22.

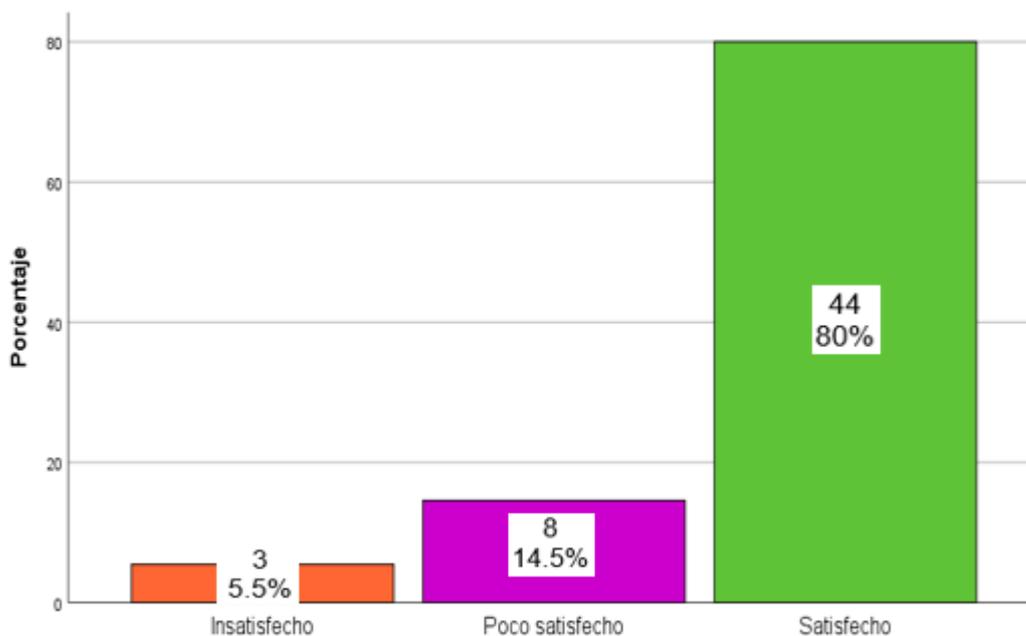
¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	44	80
Poco satisfecho	8	14.5
Insatisfecho	3	5.5

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.22.

¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar?



En la tabla y gráfico 5.1.22. se identificó que la mayor población encuestada considera atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar es satisfecha con un 80% (44), mientras que un 14.5% (8) consideran de manera poco satisfecha y el 5.5% (3) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.23.

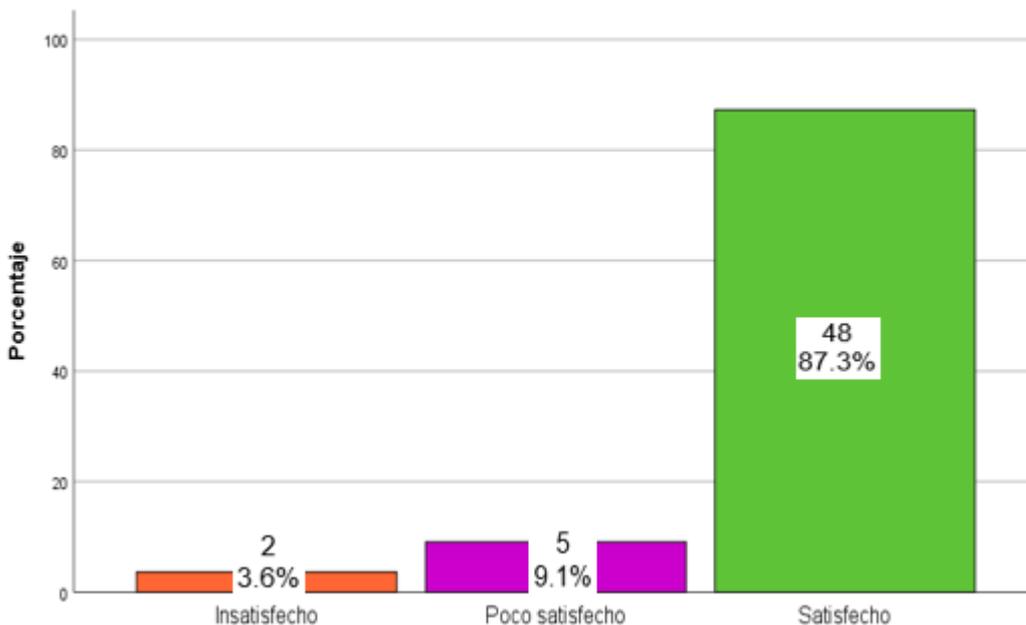
¿Observa que la atención de enfermería brindada es a todos por igual en el servicio?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	48	87.3
Poco satisfecho	5	9.1
Insatisfecho	2	3.6

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.23.

¿Observa que la atención de enfermería brindada es a todos por igual en el servicio?



En la tabla y gráfico 5.1.23. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención brindada para todos por igual en el servicio es satisfecha con un 87.3% (48), mientras que un 9.1% (5) consideran de manera poco satisfecha y el 3.6% (2) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.24.

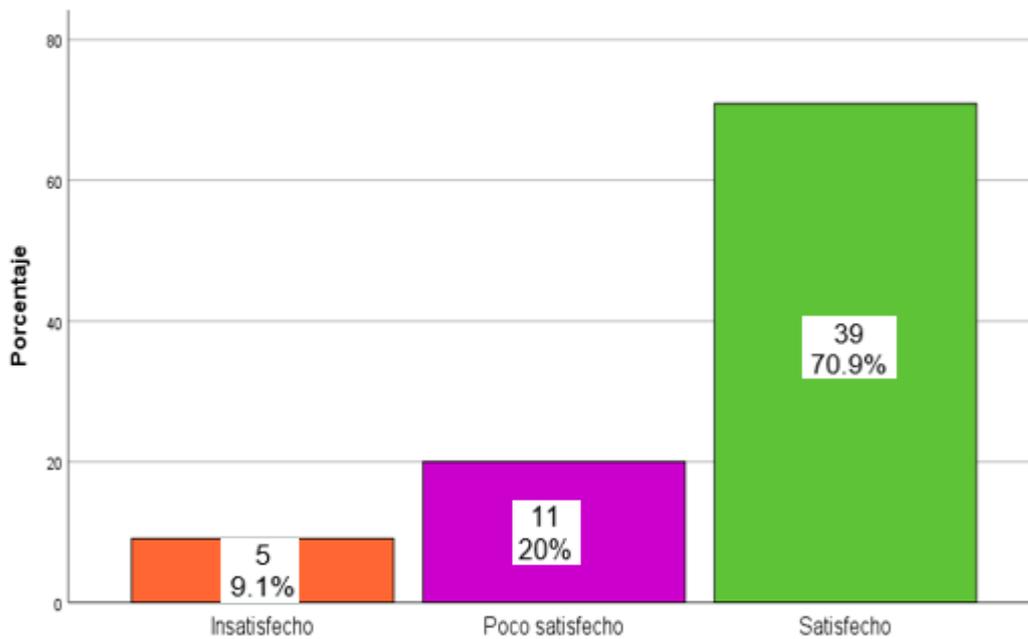
¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno noche?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	39	70.9
Poco satisfecho	11	20
Insatisfecho	5	9.1

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.24.

¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno noche?



En la tabla y gráfico 5.1.24. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención brindada por el personal del turno noche es satisfecha con un 70.9% (39), mientras que un 20% (11) consideran de manera poco satisfecha y el 9.1% (5) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.25.

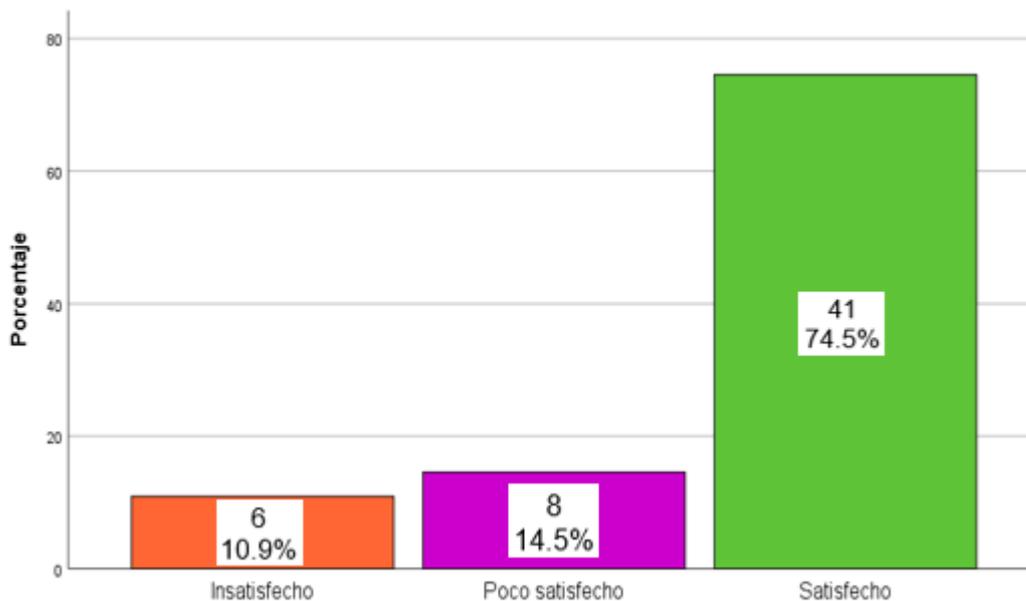
¿Como considera la atención brindada por las enfermeras?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	41	74.5
Poco satisfecho	8	14.5
Insatisfecho	6	10.9

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.25.

¿Como considera la atención brindada por las enfermeras?



En la tabla y gráfico 5.1.25. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención brindada por enfermeras es satisfecha con un 74.5% (41), mientras que un 14.5% (8) consideran de manera poco satisfecha y el 10.9% (6) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.26.

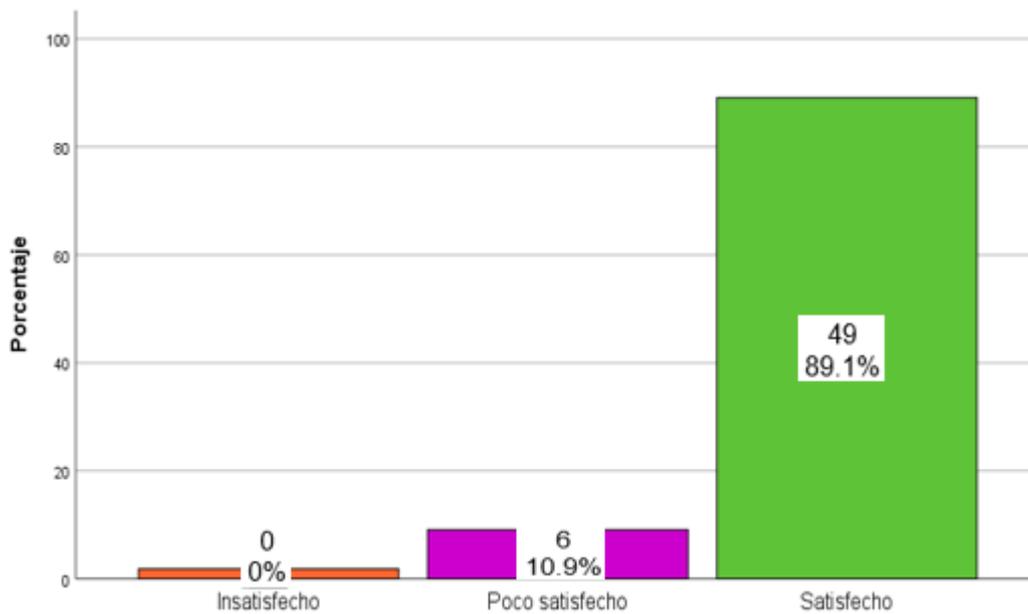
¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno día?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	49	89.1
Poco satisfecho	6	10.9
Insatisfecho	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.26.

¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno día?



En la tabla y gráfico 5.1.26. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención brindada el personal del turno día es satisfecha con un 89.1% (49), mientras que un 10.9% (6) consideran de manera poco satisfecha y el 0% (0) de manera insatisfecha.

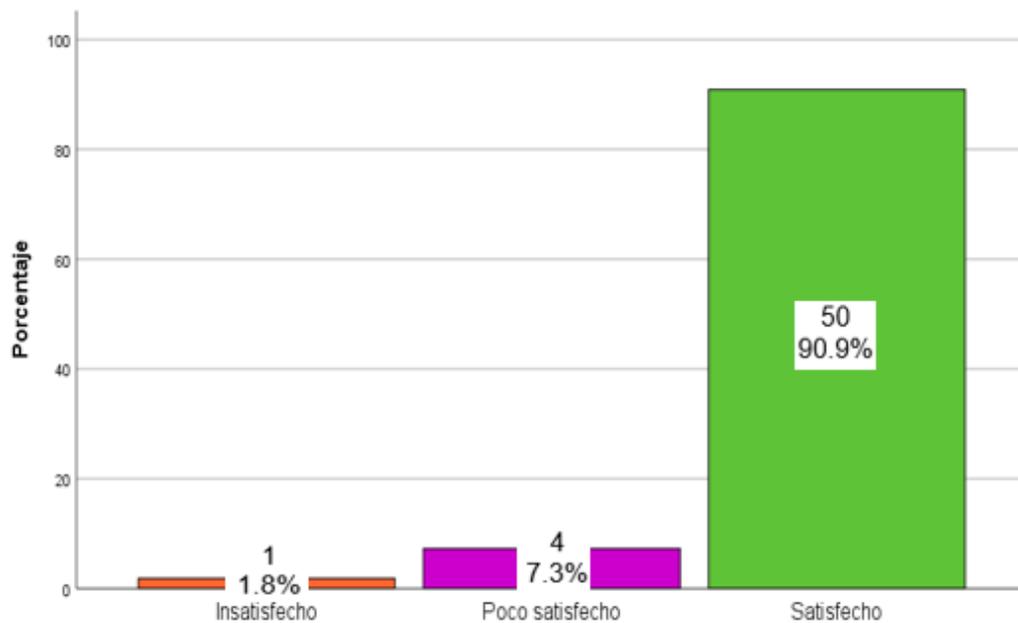
Tabla 5.1.27.

¿La enfermera al momento de la atención lo hace con privacidad?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	50	90.9
Poco satisfecho	4	7.3
Insatisfecho	1	1.8

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.1.27. ¿La enfermera al momento de la atención lo hace con privacidad?



En la tabla y gráfico 5.1.27. se identificó que la mayor población encuestada considera que la atención lo realizan con privacidad es satisfecha con un 90.9% (50), mientras que un 7.3% (4) consideran de manera poco satisfecha y el 1.8% (1 de manera insatisfecha).

Tabla 5.1.28.

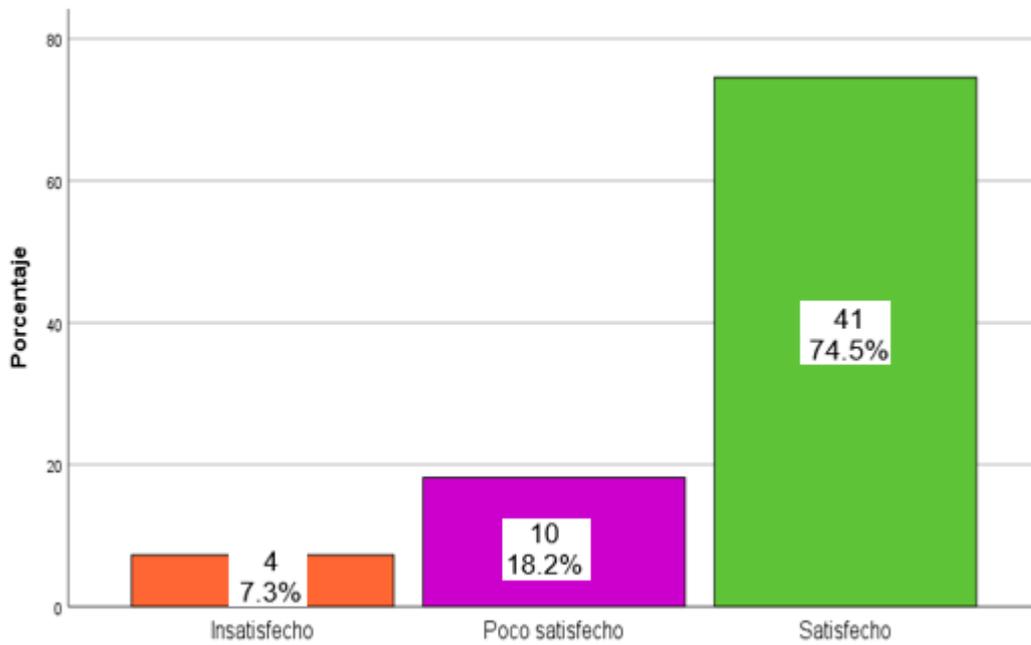
¿La enfermera siempre es respetuosa con usted?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	41	74.5
Poco satisfecho	10	18.2
Insatisfecho	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.28.

¿La enfermera siempre es respetuosa con usted?



En la tabla y gráfico 5.1.28. se identificó que la mayor población encuestada considera siempre son respetuosos es satisfecha con un 74.5% (41), mientras que un 18.2% (10) consideran de manera poco satisfecha y el 7.3% (4) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.29.

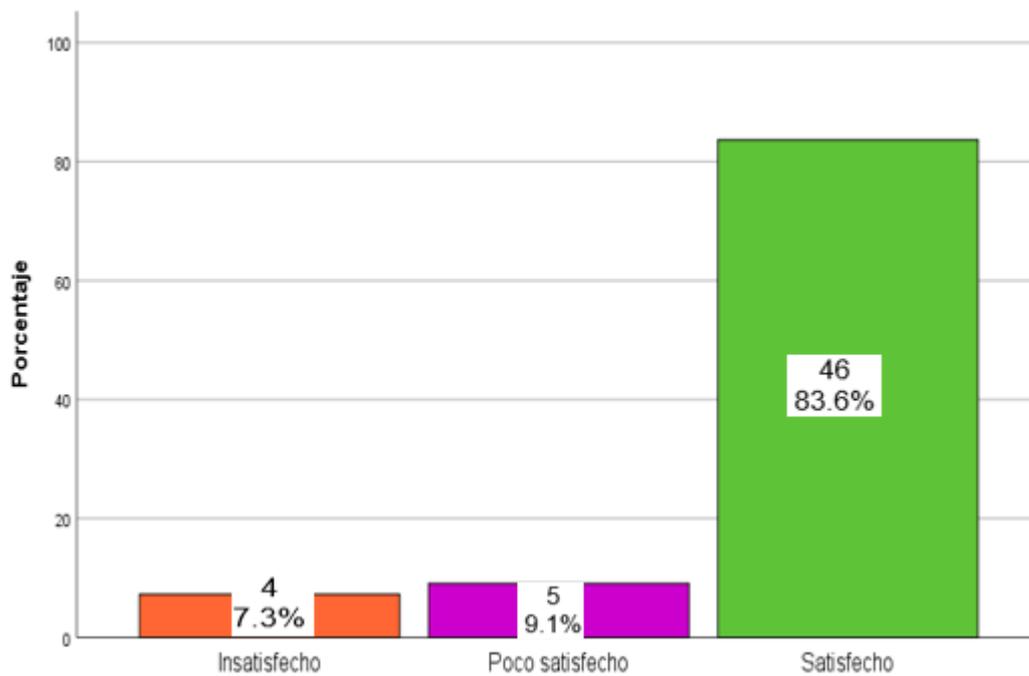
¿La enfermera siempre estuvo atenta a su llamado?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	46	83.6
Poco satisfecho	5	9.1
Insatisfecho	4	7.3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.29.

¿La enfermera siempre estuvo atenta a su llamado?



En la tabla y gráfico 5.1.29. se identificó que la mayor población encuestada considera siempre estar atento al llamado es satisfecho con un 83.6% (46), mientras que un 9.1% (5) consideran de manera poco satisfecha y el 7.3% (4) de manera insatisfecha.

Tabla 5.1.30.

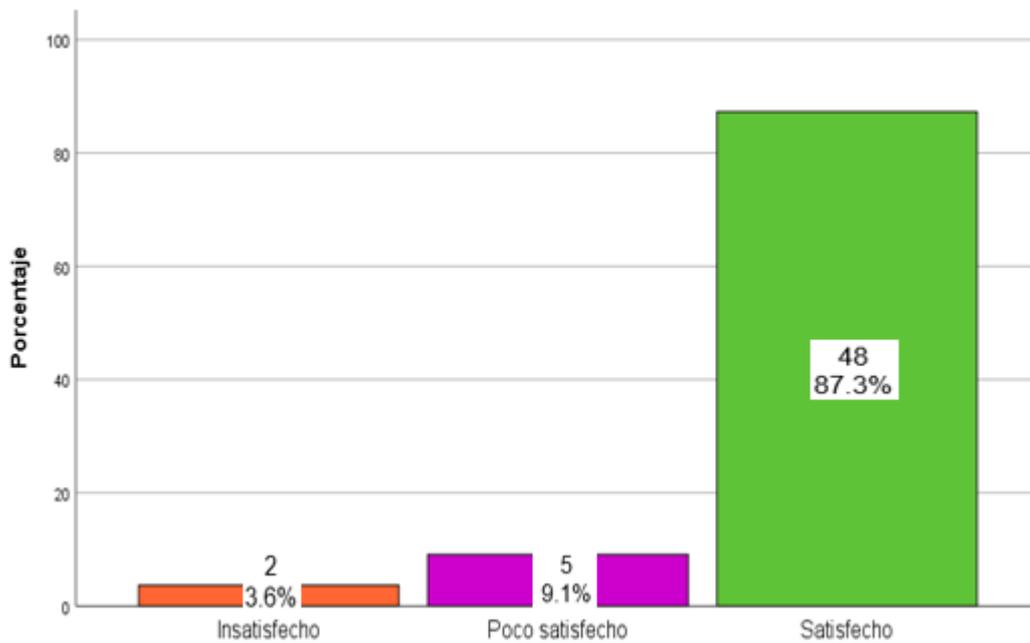
¿Cómo se encuentra usted, al saber que ira de alta a su casa?

N = 55		
	F	%
Satisfecho	48	87.3
Poco satisfecho	5	9.1
Insatisfecho	2	3.6

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1.30.

¿Cómo se encuentra usted, al saber que ira de alta a su casa?



En la tabla y gráfico 5.1.30. se identificó que la mayor población encuestada considera de manera satisfactoria cuando les dan de alta y puedan ir a su casa con un 87.3% (48), mientras que un 9.1% (5) consideran de manera poco satisfecha y el 3.6% (2) de manera insatisfecha.

5.2 Resultados inferenciales

Tabla 5.2.1.
Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente

Calidad de atención	Satisfacción del paciente								Prueba de Chi-cuadrado	Sig.
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Regular	0	0	2	3.6	0	0	2	3.6		
Bueno	0	0	9	16.4	14	25.5	23	41.9	50.076 ^a	0.000
Excelente	4	7.3	0	0	26	47.3	30	54.5		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5.2.1, con respecto a la relación entre el nivel de calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, al aplicar la prueba estadística del Chi cuadrado se pudo encontrar que del 25.5%, (14) tienen un nivel bueno en la satisfacción del paciente y el 47.3% (26) obtuvieron un nivel excelente en la satisfacción del paciente, mientras que el 3.6%, (2) demuestran de manera regular la satisfacción del paciente. Al comprobar estadísticamente las variables de estudio, se pudo comprobar que existe una relación significativa entre ambas, de las cuales se obtuvo $X^2 = 50.076^a$ y un valor significancia estadística $p=0,000$, siendo menor al valor de 0,05; esto indica que se acepta la hipótesis planteada.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación y demostración de las hipótesis con los resultados

Resultado de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente:

➤ Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023.

Tabla 6.1.1. Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente con Destete al Ventilador Mecánico

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6.1.1., teniendo en cuenta la hipótesis general planteada se concluye que, si existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,978). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

➤ **Hipótesis Específica N°1**

Hi1: Si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Ho1: No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Tabla 6.1.2.
Relación entre dimensión Interpersonal y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico

		Interpersonal	Satisfacción del paciente
Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,892**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6.1.2., teniendo en cuenta la hipótesis específica N°1 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,892). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

➤ **Hipótesis Específica N°2**

Hi2: Si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Ho2: No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Tabla 6.1.3.
Relación entre dimensión Técnica y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico

		Técnica	Satisfacción del paciente
Técnica	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6.1.3., teniendo en cuenta la hipótesis específica N°2 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de

puntuaciones de la correlación de Pearson (0,973). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

➤ **Hipótesis Específica N°3**

Hi3: Si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023.

Ho3: No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023.

**Tabla 6.1.4.
Relación entre dimensión Entorno y Satisfacción del Paciente con destete al Ventilador Mecánico**

		Entorno	Satisfacción del paciente
Entorno	Correlación de Pearson	1	,986**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6.1.4., teniendo en cuenta la hipótesis específica n°3 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,986). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Según los resultados obtenidos en la tabla 6.1.1. se ve la evidencia de un nivel de relación positiva de $r= 0,978$, donde se demuestra que hay una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al Ventilador Mecánico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023, lo cual estos datos son semejantes a las que se ha encontrado en la investigación de Del Amo (2019), donde en su estudio llega a la conclusión, después de realizar el análisis se asume la necesidad de establecer un protocolo unificado para llevar a cabo el proceso de destete, se acorta tiempo de destete como los días que el paciente se encuentra conectado a la ventilación mecánica. Es así que para que se puede brindar una calidad de atención es necesario realizar análisis de las necesidades para el proceso de atención para que se brinde a los pacientes que están conectados en el ventilador mecánico, para ello que todos los personales del área deben de establecer sus procesos de atención de manera adecuada.

De acuerdo al objetivo específico 1, se pudo identificar la relación entre la calidad de atención con la interpersonal del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María Huánuco, 2023, con una significancia menor a 5% (0,000), lo cual de acuerdo a ello se puede comprobar la hipótesis específica 1 con la coeficiente de correlación de Pearson de 0,892, donde en ello se demuestra la relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión interpersonal de los pacientes, de acuerdo a ello se puede comparar estos resultados con de Carbajal (2020), donde en su investigación ha llegado a la conclusión que hay relación de manera positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los paciente, donde para brindar una mejor atención se recomienda implementar equipos de ultima generación donde para ello se debe de capacitar a los personales para que puedan atender de la mejor manera a los pacientes lo cual esto es de mucha importancia para atender de manera optima a los usuarios de la unidad de Cuidados Intensivos.

De acuerdo al objetivo específica 2, se pudo ver la relación entre la calidad de atención y las técnicas de satisfacción a los pacientes con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco, 2023, con una significancia menor a 5% (0,000), donde de acuerdo a ello se pudo comprobar la hipótesis específica 2 con una coeficiente de correlación de Pearson de 0,973 donde se demuestra la relación significativamente entre la calidad de atención y las técnicas de satisfacción a los pacientes con destete, lo cual este resultado se asemejan con la de Atachagua (2020), donde en su estudio a llegado a la conclusión, de que existe una relación alta entre la gestión de calidad y la satisfacción de atención, a los pacientes del Hospital dicha relación se ve manifestada con una correlación de Pearson de 0,953, donde manifiesta que la satisfacción de los usuarios tiene una influencia en la gestión de calidad. Por ello con la calidad de atención se puede determinar las técnicas para satisfacer las necesidades a los pacientes con destete.

De acuerdo al objetivo específico 3, se pudo identificar la relación entre la calidad de atención y los entornos para satisfacer a los pacientes con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María Huánuco, 2023, con una significancia menor a 5% (0,000), donde de acuerdo a ello se pudo comprobar la hipótesis específica 3 con una coeficiente de correlación de Pearson de 0,986, donde de acuerdo a ello se demuestra significativamente la relación entre la calidad de atención y los entornos para satisfacer a los pacientes con destete, dichos resultados se puede comparar con la investigación que ha realizado Sánchez y Quiñones (2017), donde en su investigación a llegado a la conclusión, de que hay una relación de manera positiva entre la calidad de atención del profesional y satisfacción de los pacientes. Por ende, es importante que para satisfacer en el entorno de las necesidades de los pacientes es importante, entregar una buena calidad de atención y de esa manera se podrá satisfacer las necesidades de los pacientes.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Se ha mantenido la confiabilidad sobre las encuestas de los resultados obtenidos, llegando a un acuerdo de presentación del estudio, pero sin fines de beneficio. Manteniendo en el estilo de Vancouver con los contenidos bibliográficos respecto a los derechos de autoría, para así obtener los resultados para poder brindar las conclusiones de la investigación.

VII. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada se concluye que, si existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,978). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.
2. Teniendo en cuenta la hipótesis específica N°1 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,892). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.
3. Teniendo en cuenta la hipótesis específica N°2 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,973). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.
4. Teniendo en cuenta la hipótesis específica N°3 planteada se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, 2023. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,986). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Sugerir a los directores de los Hospitales de la ciudad de Tingo María y Huánuco, implementar el protocolo de destete a la ventilación mecánica en la unidad de cuidados intensivos para que así puedan proporcionar mejor calidad de atención a los usuarios que acuden al centro hospitalario, generando satisfacción y comodidad en ellos.
- 2) Sugerir la oficina de UADI que en coordinación con el departamento de enfermería, consideren dentro su programación anual de capacitaciones actualización y seguir brindando capacitaciones al personal de los centros hospitalarios, también brindar capacitaciones especializadas al área de enfermería para que se siga brindando una atención de calidad a los usuarios.
- 3) Se recomienda implementar medidas que proporcionen un buen ambiente de trabajo, con equipos en buen estado, equipamiento personal para cada enfermero, calidad en los equipamientos, monitoria constante a los equipos con los que cuenta el hospital también la ventilación mecánica de la unidad de cuidados intensivos, se recomienda que debe de tener servicio técnico para que lo verifique si hay fallas.
- 4) Se recomienda que los trabajadores del centro de hospitalización siempre brinden empatía y confianza a los pacientes, de manera considerativa también a sus familiares, que exista cordialidad y respeto para que ellos puedan tener una atención calificada pese a las situaciones que pueden estar atravesando.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med*. 2001;52(4):609-20.
2. World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [citado el 30 abril de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Política, Planes y Programas de Salud. Conjunto de Guías sobre Servicios y Políticas de Salud I, México, Edimsa, 2008.
4. Blendon RJ, Leitman R, Morrison I, Donelan K. Satisfaction with health systems in ten nations. *Health Aff (Millwood)*. 1990;9(2):185-92
5. Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2 (2). doi: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
6. Maribel González Hernández, Lina Marcela Ricardo Ortiz “Percepción del paciente acerca del cuidado recibido en la unidad de cuidados intensivos (uci) por el personal de enfermería en una IPS de Montería, 2018 – España. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/799>. [PDF] unicordoba.edu.com
7. Zaydi Daviana Gutiérrez Berríos, María Laura Lorenzo Gómez, Ana Teresa Berríos Rivas “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado” *Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”*. Venezuela-2019. <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>.
8. Del Amo S. “Realización de un protocolo en el proceso de destete en pacientes sometidos a ventilación mecánica invasiva”. Universidad de Valladolid. España. [en línea]. 2019; [fecha de acceso 29 de junio de

- 2019]; URL. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/11936/TFG>
9. Tingsvik C. Johansson K. Martensson J. “Destete de la ventilación mecánica: factores que influyen en la toma de decisiones de las enfermeras de cuidados”. Suecia. 2014. [fecha de acceso 16 de septiembre de 2019]; URL Disponible en: <http://scihub.tw/https://onlinelibrary.wiley.com/> 6.
 10. Hernández G. Juárez R. Escobar D. Gaytán L. Gorordo L. Sánchez G. Castañón J. Retiro de la ventilación mecánica, Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés. <https://www.scielo.org.mx/pdf/mccmmc/v31n4/2448-8909-mccmmc-31-04-238.pdf>
 11. Sandra Rocío Guáqueta Parada, Zuli Milena Joven “Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería” Bogotá Jan./Apr. 2019, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-45002019000100065
 12. Br. Carbajal Diestra, David, “Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de (Lima, 2020)”. https://repositorio.ucv.edu.pe/.../handle/20.500.12692/56694/Carbajal_DD-SD.pdf?sequence=1.
 13. Guevara Ramírez, Claudia Elizabeth “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe” tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, (Chiclayo2022). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84035/Guevara_RCE-SD.pdf?...
 14. Dámaris Keycosofía Riva Correa “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA. (Tarapoto Mayo-octubre 2019), tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3779.

15. Atachagua Matias, Carmen Edith, "Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020" <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50486>.
16. Valenzuela Meneses, Jose Ricardo (2019) Tacna, "Calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4227>.
17. Jercson Bartra Sánchez, Patsy Quiñones Izquierdo, "Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de pacientes en edad escolar post-operados en el centro quirúrgico del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano" (Huánuco 2017). <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3788>.
18. Reeves, C.A.- Bednar, D.A. Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 2014- Ed 19, 419-445.
19. Gallardo, Ay Reynaldos, "Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería" Bogotá – Colombia, año 2014, Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado y satisfacción de enfermería.
20. Gallardo, Ay Reynaldos, "Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería" Bogotá – Colombia, año 2014, Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado y satisfacción de enfermería.
21. Chantler C. The role and education of doctors in the delivery of health care. *Lancet*. 1999;3;353:1178-81.
22. SEMICYUC Indicadores de calidad del Enfermo Crítico de la SEMICYUC se ha realizado en base al trabajo publicado por la misma Sociedad Científica en el año 2005 , disponible en <http://www.semicyuc.org/temas/calidad/indicadores-de-calidad>.
23. Societat Catalana de Medicina d'Urgències (SCMU), con el proyecto: Servicios de Urgencias: Indicadores para medir los Criterios de Calidad de la Atención Sanitaria, financiado por la Agència d'Avaluació de

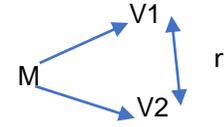
- Tecnología i Recerca Mèdiques, y asumido por la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES).
24. Romero V., Cabeza B., Sainz J., San Marcos M., Carretón L., Escalante S., et al. (2006) Calidad asistencial en el sistema sanitario. Madrid.
 25. Muñoz Y., Coral R., Moreno D., Pinilla D., Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. *Repert. med.*;2009 18(4):246-250.
 26. Ortega y Suarez. (2008) Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. Estrategias para su aplicación. México: editorial panamericana; 2006., p.8.
 27. Consejo Internacional De Enfermería. Citado Por Ortega Y Suarez., Manual de evaluación del servicio de calidad en Enfermería. estrategias para su aplicación. México: editorial panamericana; 2006., p 8.
 28. Buttle F. SERVQUAL: Review, critique, research agenda *Eur J Mark*, 30 1996, pp. 8-32.
 29. Documento técnico RM519-2006. Dirección General de Salud de las personas. Sistema de Gestión de la calidad en salud. Lima. <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20519-2006-SA-DM.pdf>.
 30. OMS – CIOMS Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). Organización Mundial de la Salud. Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos. Ginebra 2002. Internet. Disponible en: http://www.cioms.ch/publications/guidelines/pautas_eticas_internacionales.htm [Citado 23 de Jul 2019]
 31. Ministerio de Salud. Cuidado de enfermería, Lima: Editorial MINSA 2012.
 32. Rivera LN, Triana A. Investigación sobre Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country 2007 (Bogotá).

33. Hoyos A. Guía de cuidados básicos. Consultado 16 mayo 2016.
Disponible en www.scon.org.co/documentacion/guias.pdf
34. D.RUIPÉREZ / G.ROMERO. Publicado por: Diario Enfermeroon: agosto 09, 2017.
35. Márquez Pariente - Auccasi Rojas. Calidad de Atención en los Servicios de Salud.
<https://www.enfermeriaperu.com/gesenfer/calidatenserv1.htm> .
36. Velásquez, P., Ruiz, P., Trejo, C., & Sotelo, J. (s.f.). La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. México: Arch Neurocien.
37. Velasco José. Detección de necesidades de pacientes ingresados en UCI 2000. p. 2-12.
38. Marriner Tomey, A., & Alligood, M. (2002). Modelos y teorías en enfermería. Madrid: Harcourt.
39. Ministerio de Salud. Guía de Atención del recién Nacido. Lima: Editorial MINSA. 2008.
40. Esforzini a introducción a la calidad total. p.3. internet. disponible en: <http://www.eco.unrc.edu.ar/wpcontent/uploads/2010/05/Sforzini.A.pdf>. Citado 12 de Nov. 2016.
41. Bailey JJ, Sabbagh M, Loiselle CG, Boileau J, McVey L. Apoyando a las familias en la UCI: Un estudio descriptivo correlacional de apoyo informativo, ansiedad y satisfacción con la atención. CritCareNurs, 2010;26:114-122.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023”.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1:	Tipo de investigación:
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023”	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023”.	Existe relación significativa entre la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes con destete a la ventilación mecánica de los cuidados intensivos del Hospital Tingo María Huánuco 2023.	Calidad de atención. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Interpersonal • Técnico • Entorno 	Cuantitativo
				Diseño de investigación No experimental – transversal – correlacional Método Descriptivo 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2:	Población y muestra
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico?	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico.	Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes con destete a la ventilación mecánica.	Satisfacción del paciente. Dimensiones: Biológico psicológico social	Estará conformada por los pacientes con destete del ventilador mecánico. Siendo un total al 100% de pacientes (os) hospitalizado. Muestra Todos los pacientes con destete al ventilador mecánico 55. Aleatorio simple
¿Cuál es la relación entre de la calidad de la atención en su dimensión técnica y la satisfacción de paciente con destete a ventilación mecánico?	Identificar la relación entre de la calidad de la atención en su dimensión técnica y la satisfacción de paciente con destete a ventilación mecánico.	Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con destete a la ventilación mecánico.		

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y satisfacción del paciente con destete a ventilación mecánico?</p>	<p>Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y satisfacción del paciente con destete a ventilación mecánico.</p>	<p>Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes con destete a la ventilación mecánico.</p>		<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>
				<p>Encuesta Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumentos validados

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO: FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Título: Calidad de atención y Satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023”.

Indicaciones: Indique con una X la respuesta seleccionada según su opinión.

Datos generales:

Edad: ___ Sexo: ___ Ocupación _____ Lugar de procedencia: _____

Estado civil _____

Nº	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
CALIDAD DE ATENCION				
Interpersonal				
1	¿Cómo considera la calidad la atención por parte de la enfermera?			
2	¿Al momento de recibir la atención de la enfermera (o) como es el trato?			
3	¿La enfermera le brinda ayuda para a recuperar su salud?			
4	¿siempre al momento de la atención de la enfermera le atiende con respeto?			
5	¿Cómo considera la atención de la enfermera, le saluda con agrado?			
Técnica				
6	¿Al inicio de turno la enfermera le llama por su nombre?			
7	¿La enfermera le comprende su malestar?			
8	¿Por parte de la enfermera has notado el abandono en su atención?			
9	¿Cómo considera la rapidez con la que se le atendió la enfermera?			
10	¿El enfermero (a) se dio cuenta del dolor y actuó rápido?			
entorno				
11	¿Cómo considera el ambiente, libre de ruidos para poder descansar?			
12	¿Cómo considera la ambientación en cuanto a la iluminación?			
13	¿Cómo considera los ambientes en cuanto a la limpieza?			
14	¿Como considera en cuanto al orden y limpieza de los servicios higiénicos?			
15	¿Como considera el ambiente en cuanto a la privacidad del paciente?			

Variable: Calidad de atención	Puntuación: Excelente (17 - 20). Bueno (13 -16). Regular (0 - 12).
--------------------------------------	---

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL PACIENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO: FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Título: Calidad de atención y Satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico en de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María 2023”.

Indicaciones: Indique con una X la respuesta seleccionada según su opinión.

Datos generales:

Edad: ___ Sexo: ___ Ocupación _____ Lugar de procedencia: ___

Estado civil _____

Nº	PREGUNTA	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
SATISFACCIÓN DE PACIENTE				
Biológico				
1	¿Está satisfecho de la ayuda que brinda la enfermera?			
2	¿Cómo considera la calidad del personal de salud asignada al servicio?			
3	¿Cómo considera la atención brindada de la enfermera hacia su persona?			
4	¿Cómo considera la calidad de información sobre su estado de salud?			
5	¿Cómo considera la amabilidad del personal que trabaja en el servicio?			
Psicológico				
6	¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto a la dolencia que usted presenta?			
7	¿Cómo considera la atención brindada por el personal en cuanto al abandono de un familiar?			
8	observa que la atención de enfermería brindada es a todos por igual en el servicio?			
9	¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno noche?			
10	¿Como considera la atención brindada por las enfermeras?			
Social				
11	¿Cómo considera la atención brindada por el personal de enfermería del turno día?			
12	¿La enfermera al momento de la atención lo hace con privacidad?			
13	¿La enfermera siempre es respetuosa con usted?			
14	¿La enfermera siempre estuvo atenta a su llamado?			
15	¿Cómo se encuentra usted , al saber que ira de alta a su casa?			

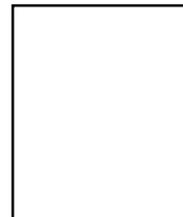
Variable: Satisfacción del paciente	Puntuación: Satisfecho (17 - 20). Poco satisfecho (13 -16). Insatisfecho (0 - 12).
---	---

Anexo 3: Consentimiento Informado

Yo:.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “calidad de atención de enfermería y satisfacción que perciben los pacientes con destete al ventilador mecánico en el proceso de alta de la unidad de cuidados intensivos del hospital Tingo María Enero a Marzo 2023”, habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad del caso.

Firma del participante: _____



Callao.sav 01.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Al momento d...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿siempre al mo...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Al inicio de tur...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Por parte de l...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿El enfermero (...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Como conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Regular}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Está satisfech...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	observa que la ...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor

14°C Mayorm. soleado

Callao.sav 01.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Etiquetas de valor

Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
25	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
39	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
41	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

Etiquetas de valor

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

14°C Mayorm. soleado

08:44 17/05/2023

OTROS ANEXOS

**MATRIZ DE ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE EXPERTOS
SEGÚN COEFICIENTE DE AIKEN**

Ítems	Jueces					Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
Total	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5	1.00

S

S = La sumatoria de **si**

Si = Valor asignado por el juez i,

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

5

V=1.00

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.(a)

Dr. Ivany Kerbers Santiago Ortiz.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería Intensiva de la Universidad Nacional del Callao, es requisito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de la Tesis es: Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de jueces expertos para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en los temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de Validación por Jueces Expertos
- Instrumento

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lic. Enf. Jayne L. Bazán Aliaga
C.E.P. 61785
Jayne Lindis Bazán Aliaga
D.N.I. 80688760



Paulina J. Beraun Estela
LIC. ENFERMERIA
CEP 83107
Paulina Juanita Beraún Estela
D.N.I. 43061345



Lic. Enf. Hellen Castilla Galarza
CEP. 85522

Hellen Leyla, Castilla Galarza
D.N.I. 09359732

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimado(a): Jhony Keybers Santiago Ortiz

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivo del hospital Tingo María 2023."

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		

Dr. Jhony Keybers Santiago Ortiz
 MEDICINA INTENSIVA
 CMP 62205 · RNE 34689

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

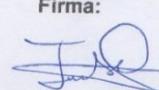
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	 Dr. Jhony Keybers Santiago Oria MEDICINA INTENSIVA C.M.P. 62205 - R.N.E. 34889	Firma:
Fecha:	26/04/2023	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Lic. Eriinda Vargas Alvarado	Firma: 
Fecha:	26-04-23	ERLINDA VARGAS ALVARADO Lic. Ent. - Espec. UCI C.I.P. 54/4 - RNE. 8496

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

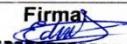
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Lic. Edith Morales Marínas	Firma:  Lic. Edith Morales Marínas CEP 56285 RNE 023549
Fecha:	26-04-23	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Miriam Machuca Cáceres	Firma: 
Fecha:	26/04/23.	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Nancy Nelly Cipriano Baltazar	Firma:  <small>Nancy Cipriano Baltazar # ENSE. ESPECIALIZADA EN MANEJO DE ENTREVISTAS ADULTAS C. E. P. 5712</small>
Fecha:	27-04-23	

Tingo Maria 02 de Abril del 2023

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL TINGO MARIA
Ivan R. Tuesta Hidalgo
Obstetra- Abogado

Presente.- De mi consideración:

Yo, Jayne L. Bazán Aliaga Identificado con DNI: 80688760 ante Ud. respetuosamente me presento y expongo: Que actualmente curso la especialidad de Unidad de Cuidados Intensivos en la universidad del Callao, **solicito** a Ud. de la manera más cordial, se considere la petición de realizar encuestas a los pacientes destetados de ventilador mecánico para un proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que se requiera.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,




Jayne L. Bazán Aliaga
DNI: 80688760

GOBIERNO REGIONAL
U.E. HOSPITAL TINGO MARIA
TRAMITE DOCUMENTARIO
02 MAY 2023
N° Reg. 010

TRAMITE DOCUMENTARIO
02 MAY 2023

N° DOC: 3866777
N° Exp: 2417088

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

PROVEIDO N° 027-2023- GRH-DRSH-HTM.

Visto la solicitud de **Bazán Aliaga, Jayne Lindis**, en la que solicita autorización para la recolección de datos en nuestra institución para su trabajo de investigación Titulado **"Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023"**, mediante la aplicación de un cuestionario. Los responsables de Investigación de la UADI Hospital Tingo María consideran que el presente estudio no transgrede los principios éticos de beneficencia, autonomía, justicia, no maleficencia, por lo que se considera viable para su aplicación.

Tingo María, 15 de mayo 2023

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
U.E. 401 HOSPITAL TINGO MARÍA
[Firma]
Lic. Ent. ROBERTO REATEGUI RUIZ
UNIDAD EPIDEMIOLÓGICA Y SALUD AMBIENTAL

