

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Satisfacción del paciente asociado a la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel**

**Alcides Carrión – 2020**

**Para optar** : **El Grado de Maestro en Ciencias de la Salud**  
**Mención en: Gestión en Servicios de Salud**

**Autor** : **Bach. Maryori Gretty Bermudez Peña**

**Asesor** : **Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos**

**Línea de investigación institucional** : **Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio y culminación** : **Diciembre 2020 – Enero 2021**

**Huancayo – Perú**  
**2023**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



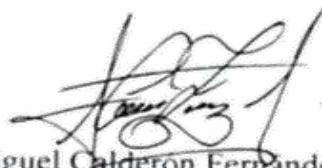
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



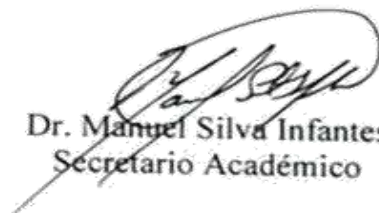
Dr. Washington Manuel Ordoñez  
Miembro



Dr. Daniel Roque Felen Hinostraza  
Miembro



Mg. Miguel Calderón Fernández  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme vida.

A mis dos tesoros que me otorgaron la vida, Celia y Richard, por  
siempre brindarme su apoyo incondicional.

A Jhanderi y Richard, mis hermanos, quienes siempre estuvieron  
a mi lado alentándome a ser cada día mejor.

Gracias a mi familia, logré alcanzar una meta más en mi vida  
profesional ¡Gracias!

**LA AUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, por acogerme en sus aulas y acompañarme en la formación del post grado.

A mi asesora, Dra. Gloria Molina Vallejos, por guiarme durante el proceso del planteamiento y la realización de este trabajo.

Al Director del HRDCQ “Daniel Alcides Carrión” y a la Jefa del Departamento de Enfermería, por brindarme su apoyo incondicional para la ejecución de este estudio.

A los pacientes y a los enfermeros de las diferentes áreas hospitalarias de dicho nosocomio, por permitirme la aplicación de las encuestas y fichas de observación.

**LA AUTORA**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0040- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2020**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. BERMUDEZ PEÑA MARYORI**

Asesor(a) : **Dra. MOLINA VALLEJOS GLORIA MERCEDES**

Fue analizado con fecha **16/02/2024**; con **81 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de febrero de 2024.



**DR. HILARIO ROMERO GIRON**  
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1.Delimitación espacial.....	14
1.2.2.Delimitación temporal .....	14
1.2.3.Delimitación personal .....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.3.1.Problema general .....	15
1.3.2.Problemas específicos.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	15
1.4.1.Justificación teórica.....	15
1.4.2.Justificación social .....	15
1.4.3.Justificación metodológica.....	16
1.5. OBJETIVOS .....	16
1.5.1.Objetivo general .....	16
1.5.2.Objetivos específicos .....	16
CAPÍTULO II_MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de estudio .....	17
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Marco conceptual.....	25

CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	27
3.1. Hipótesis general .....	27
3.2. Variables .....	27
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	29
4.1. Método de investigación.....	29
4.2. Tipo de investigación.....	29
4.3. Nivel de investigación .....	29
4.4. Diseño de la investigación .....	30
4.5. Población y muestra.....	31
4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	33
4.7. Técnicas de procedimientos y análisis de datos .....	35
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	35
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	37
5.1. Descripción de los resultados .....	37
5.2. Contrastación de hipótesis .....	40
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS .....	50
1. Matriz de consistencia .....	50
2. Operacionalización de las variables.....	51
3. Instrumentos de recolección de datos .....	52
4. Autorización de la institución donde se realizó la investigación.....	56
5. Validación del instrumento mediante juicio de expertos.....	58

6. Confiabilidad de los instrumentos .....	61
7. Data del procesamiento de datos .....	63
8. Consentimiento informado .....	77



## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Satisfacción del paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, 2020 .....	37
<b>Tabla 2.</b> Calidad del cuidado de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, 2020.....	39
<b>Tabla 3.</b> Resumen de procesamiento de casos del instrumento N°1.....	61
<b>Tabla 4.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento N°1 .....	61
<b>Tabla 5.</b> Resumen de procesamiento de casos del instrumento N°2.....	62
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento N°2 .....	62

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Histograma de los niveles de Satisfacción en 205 pacientes .....	38
<b>Figura 2.</b> Calidad del cuidado de enfermería en percibido por 205 pacientes.....	39

## RESUMEN

La situación de salud en la actualidad ha ido modificándose debido a los cambios tecnológicos y avance de la ciencia, sin embargo; dichos avances no llegan a sustituir la calidad del cuidado y atención que tiene una enfermera con sus pacientes, los cuales se verán reflejadas en el nivel de satisfacción o rechazo que demuestren los usuarios tras la atención brindada por el personal de enfermería. El presente estudio se planteó como objetivo determinar la asociación que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión – 2020. Siendo una investigación básica, prospectiva, transversal, de nivel relacional, con diseño no experimental; cuya población fueron 435 pacientes, para lo cual se trabajó con una muestra de 205 pacientes, escogidos aleatoriamente. Para ello se empleó una ficha técnica elaborada (Urure, 2007) y una guía de observación (Amador, 1998), procesando los datos obtenidos a través del SPSS V-25 y presentados mediante tablas y gráficos. Se encontró que no existe asociación significativa entre la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado brindado por parte de enfermería en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

**Palabras clave:** *Satisfacción del paciente, Calidad de cuidado de enfermería, HRDCQ Daniel Alcides Carrión*

## ABSTRACT

The current health situation has been changing due to technological changes and advances in science, however; These advances do not replace the quality of care and attention that a nurse has with her patients, which will be reflected in the level of satisfaction or rejection that users show after the care provided by the nursing staff. The objective of this study was to determine the association that exists between patient satisfaction and the quality of nursing care in the HRDCQ Daniel Alcides Carrión - 2020. Being basic, prospective, cross-sectional, relational level research, with a non-experimental design; whose population were 435 patients, for which we worked with a sample of 205 patients chosen randomly. For this, an elaborated technical file (Urure, 2007) and an observation guide (Amador, 1998) were used, processing the data obtained through the SPSS V-25 and presented by means of tables and graphs. It was found that there is no significant association between patient satisfaction regarding the quality of care provided by nursing at the HRDCQ Daniel Alcides Carrión in 2020.

**Keywords:** *Patient satisfaction, Nursing care quality, HRDCQ Daniel Alcides Carrión*

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La situación de salud hoy en día ha ido modificándose debido a los cambios tecnológicos y avance de la ciencia, sin embargo, dichos avances no llegan a sustituir la calidad del cuidado y atención que tiene una enfermera con sus pacientes, los cuales se verán reflejados en el nivel de satisfacción o rechazo que demuestren los usuarios tras la atención que le brinda el profesional enfermero.

Donabedian planteó la relación existente entre la estructura, procesos y resultado de una alta calidad del proceso de atención del personal de enfermería, a través de sus conductas formativas profesionales, que podría conllevar a la satisfacción del paciente; reflejándose así que la satisfacción del paciente llega a ser un indicador de la calidad del cuidado por parte del personal de enfermería.<sup>1</sup>

A nivel mundial la satisfacción de los pacientes es considerada de suma importancia para evaluar la calidad en la atención que brinda el enfermero, es así que en un estudio realizado en el 2017 se determinaron las dimensiones de la calidad del cuidado del personal de enfermería y satisfacción del paciente o tutor de un Hospital (México), demostrando que el 74% de pacientes se encuentran satisfechos con la atención recibida.<sup>2</sup>

A su vez, en el 2018 se analizó la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de orto geriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren

(Lima), donde se encontró que 92.5% está satisfecho, sin embargo, en la dimensión explica y facilita mostraron insatisfacción con un 80%.<sup>3</sup>

En el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión, se ha observado la insatisfacción que tienen los pacientes respecto a la atención brindada por el personal de enfermería, manifestando de que el personal tiene actitudes prepotentes, poca amabilidad y cortesía en el momento de atender a los pacientes que realizan sus procesos sin una previa educación, siendo estos algunos los motivos de diferentes quejas que se reciben en el área de atención de los usuarios, motivo por el cual conlleva a realizar el presente estudio, ya que se debe de considerar que es un indicador para poder medir la calidad brindada por el enfermero, la satisfacción de los pacientes.<sup>4</sup>

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se llevó a cabo en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, en el H.R.D.C.Q. Daniel A. Carrión.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El estudio se desarrolló en el transcurso del año 2020 – 2021.

### **1.2.3. Delimitación personal**

Para la realización de este trabajo se contó con la participación de los pacientes que se encontraban hospitalizados en el H.R.D.C.Q. Daniel A. Carrión.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

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

¿Existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?
- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

La investigación permitió contribuir en la mejora de la calidad del cuidado, considerando la satisfacción del paciente como un indicador respecto a la calidad de atención por parte del personal de enfermería, por lo cual permitió plantear recomendaciones que permitan tener pacientes satisfechos; fomentando así un mayor compromiso por parte de los enfermeros para el desenvolvimiento de sus labores, brindando mayor calidad y calidez en su trato, garantizando de esta manera la satisfacción del paciente.

#### **1.4.2. Justificación social**

Las implicancias prácticas de este estudio condujeron a mejorar la calidad de atención de enfermería, para que con ello mejore del nivel de satisfacción de los pacientes. La relevancia social del presente estudio beneficia a los pacientes que acuden al hospital, ya que su estado emocional estará óptimo para su recuperación

siempre y cuando se encuentren satisfechos por los cuidados recibidos; de la misma manera, el hospital se beneficia con la presente investigación, porque se sistematizarán y actualizan los datos que permitan plantear proyectos de mejora respecto al cuidado de enfermería sobre los pacientes.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

Por su valor metodológico, este trabajo se justificó por el aporte hacia el marco teórico, ya que puede ser utilizado como un antecedente de estudio en investigaciones posteriores; así mismo, se utilizaron instrumentos válidos y confiables a través de los cuales se pudo recolectar información fidedigna y actualizada respecto a las variables de estudio.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción del paciente en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión – 2020.
- Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión – 2020.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

**Torres M.**, determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con una muestra de 70 pacientes de la Clínica San José, (Cuzco), obteniendo como resultado un 30% de nivel deficiente de la calidad y respecto a la satisfacción un 38.6% bajo nivel de satisfacción.<sup>5</sup>

**Alvan G. y Quiroz L.** evaluaron la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, con una muestra de 336 pacientes de un Hospital (Iquitos), quienes llegaron a obtener como resultados que respecto a la calidad un 76.5% la considera buena y el 76.2% de usuarios se encuentran satisfechos.<sup>6</sup>

**Tello W.**, determinó el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de enfermería con una muestra de 40 pacientes de un Centro de Salud (Lima), donde obtuvo como resultado respecto a la calidad que es alta con un 43.2% y un 46.1% tiene una satisfacción media.<sup>7</sup>

**Ganoza L.**, determino la relación entre percepción de calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente con una muestra de 60 personas del Hospital Belén (Trujillo), donde se obtuvo como resultado que el 48% refieren haber recibido una regular calidad de atención y el 74.67% refieren estar satisfechos.<sup>8</sup>

**Reaño R.**, determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en 351 usuarios de la Unidad de Gestión del Hospital Regional de Lambayeque, donde se encontró una correlación Rho de Spearman de 0.815, con significancia

bilateral de 0.05; respecto a la satisfacción lo califican como malo convirtiéndolo en un servicio de mala calidad.<sup>9</sup>

**Olaza A.**, evaluó la satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de emergencia, con una muestra de 277 pacientes, 16 registros y 20 trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia (Huaraz), quien obtuvo como resultado una alta insatisfacción (69.3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad.<sup>10</sup>

**Ayovi L.**, analizó la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia, con una muestra de 436 pacientes del Hospital Básico Esmeraldas (Ecuador), quien llegó a obtener como resultados que el 58.03% están satisfechos de la calidad de atención recibida.<sup>11</sup>

**Clerque C.**, evaluó la calidad de atención en salud en relación a la satisfacción de usuarios del área de emergencia pediátrica, con una muestra de 75 usuarios del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga (Ecuador), donde tuvo como resultado un nivel aceptable de insatisfacción referente a la calidad de atención.<sup>12</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Satisfacción del paciente**

Las diferentes definiciones que se han dado a este término las podemos resumir en las siguientes propuestas: Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la satisfacción del usuario constituye uno de los resultados más importantes en la prestación de cuidados de calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento y no depende sólo de la calidad de los servicios sino también de la satisfacción.<sup>13</sup>

## **A. Necesidades fisiológicas del ser humano**

En 1943, Abraham Maslow dio inicio la escuela del comportamiento humano, creando de esta manera su teoría sobre la jerarquía de las necesidades, donde refiere que son estas las que motivan la conducta del individuo y postuló que las personas cuentan con ciertas necesidades básicas que deben satisfacerse para alcanzar un nivel óptimo de bienestar.<sup>14</sup>

Dicho modelo incluye las necesidades fisiológicas como psicológicas, considerando cinco categorías básicas según orden de prioridad son: necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, de amor y pertenencia, de estimación y de realización personal.<sup>14</sup> Las necesidades fisiológicas son las más importantes para el cliente, por lo tanto, cuando no se satisfacen dichas necesidades básicas, el usuario puede no desear o ser incapaz de afrontar necesidades de niveles superiores.<sup>14</sup>

La jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que en que el personal de enfermería suele utilizar para comprender las interrelaciones de las necesidades humanas básicas. Según con este modelo algunas necesidades humanas llegan a ser más básicas que otras; es decir; algunas deben satisfacerse antes que otras.<sup>14</sup> Para brindar una atención más eficaz, la enfermera necesita comprender las relaciones que existe entre las diferentes necesidades y los factores que determinan las prioridades del usuario. Las necesidades fisiológicas básicas son:

- Necesidades nutricionales.
- Necesidades de eliminación.
- Necesidades de reposo y confort.
- Necesidades de aliviar el dolor.

## **B. Expectativas del paciente**

Según la teoría de las expectativas, esta se va a definir como la probabilidad de que cierta acción conduzca a un resultado; si un sujeto considera que una acción le va a dar buen resultado, la expectativa será mayor que aquella que no advierta ninguna probabilidad.<sup>15</sup>

En la teoría de la expectativa general va a establecer que el paciente genera ciertas expectativas previas respecto al resultado de su tratamiento, inclusive antes de iniciar con este.<sup>15</sup>

Cuando las expectativas del usuario suelen ser altas existe menos probabilidades de que el servicio de salud cumpla o exceda con dichas expectativas; siendo, por lo contrario, mientras más alto sea el nivel del desempeño obtenido, las probabilidades de superar las expectativas del paciente serán cumplidas por lo que se obtendrá satisfacción de los clientes.<sup>15</sup> Los elementos de las expectativas son:

- La accesibilidad: Facilidad en la que el usuario espera que sea atendido cuando lo requiera.
- La agilidad: Grado en el que el personal de salud satisface de manera rápida la solicitud del usuario.
- La comunicación: Forma en la que el personal de salud se comunica con el usuario a través de un lenguaje claro, simple y de fácil entendimiento.

## **C. Calidad percibida**

Referente a la calidad percibida y calidad del servicio basados en la percepción del paciente, se debe tener en cuenta que dichas expectativas no deberían ser consideradas como un límite, sino como un ideal que se debería superar, de tal manera se logre la satisfacción a lo que algunos autores llaman

“calidad sorpresa” que abarcaría los aspectos que el usuario no esperaba, de tal manera se pueda generar la sensación de un “buen servicio”.<sup>15</sup> Se entiende por calidad percibida a la evaluación que los usuarios realizan sobre la calidad asistencial que recibieron durante su estadía hospitalaria, estas percepciones son subjetivas de una realidad objetiva.<sup>15</sup>

La percepción llega a ser el proceso de seleccionar, interpretar y organizar, la forma en la que el usuario observa lo que sucede en su entorno y esta puede estar influida por ciertos como los valores, la cultura, el conocimiento y las experiencias.<sup>15</sup> Los elementos de las percepciones son:

- La disponibilidad: Nivel en el que el personal de salud se encuentra disponible cada que los usuarios lo necesiten.<sup>15</sup>
- La cortesía: Nivel en el que el personal de salud muestra una actitud amable con los usuarios.<sup>15</sup>
- La confianza: Nivel con el que el personal de salud demuestra tener las habilidades para brindar servicios de manera confiable, confiable a los usuarios.<sup>15</sup>
- La competencia: Nivel en el que el personal de salud demuestra contar con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar la atención a los usuarios.<sup>15</sup>

### **2.2.2. Calidad del Cuidado de enfermería**

En cuanto a la Calidad del cuidado de enfermería, cabe mencionar que una de las definiciones conocidas a nivel internacional es la planteada por Virginia Henderson en el año de 1961, quien define a la enfermería como “ayudar al individuo, sano o enfermo a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud

o a su recuperación (o a morir en paz) que el individuo realizará por sí mismo en caso de tener las fuerzas, los deseos o los conocimientos necesarios”.<sup>16</sup>

Para hacer mención sobre la calidad de enfermería se requiere contar con un conocimiento profundo de las necesidades existentes en cada paciente, los procesos de atención, asegurar la eficacia y cumplimiento de dichos procesos, y por último la accesibilidad que existe a los servicios de salud para una atención oportuna, asegurando así la satisfacción del paciente.<sup>16</sup>

Actualmente debido al continuo avance de la ciencia, respecto a procesos, modelos de atención, se busca mejorar el desenvolvimiento del personal de enfermería, formando a profesionales con habilidades y cualidades teórico práctico con el objetivo de satisfacer las expectativas de los pacientes respecto a la calidad de cuidado que reciben durante su estancia hospitalaria.<sup>16</sup>

#### **A. Plan de atención de enfermería**

Es un método que sirve de guía al profesional de enfermería, de manera científica, sistemática y humanística, enfocado a evaluar de manera simultánea los cambios y avances en la mejora de la salud de un paciente.<sup>17</sup>

Este plan nos asegura una atención basada en calidad que el paciente requiere para su recuperación, mantenimiento y progreso de su salud, las teorías de enfermería están basadas en cuatro aspectos fundamentales: persona, salud, entorno y cuidado.<sup>17</sup> Cuenta con cuatro fases y estas son: <sup>17</sup>

- Valoración: consiste en recolección de datos del paciente y el diagnóstico escrito de enfermería basado en el NANDA
- Planeación: es establecer prioridades y describir los objetivos de la atención.
- Ejecución: consiste en la planeación y proveer las actividades de enfermería.

- Evaluación: consiste en evaluar los logros basados en los objetivos trazados y la revaloración del plan de atención al paciente.

## **B. Necesidades no físicas del paciente**

Hace referencia a los cuidados por parte de enfermería en el ingreso del paciente, teniendo como objetivo: <sup>18</sup>

- Asegurar la adaptación del usuario y/o familiares al medio hospitalario en un menor tiempo posible, brindándoles un trato personalizado y humano.
- Brindar información que requiera el paciente.

Los procedimientos son: <sup>18</sup>

- Confirmar la identidad del usuario, acompañarlo y acomodarlo en su habitación.
- Presentarse con el paciente y su familia.
- Brindarles el pijama y sus útiles de aseo personal.
- Aperturar su historia clínica

## **C. Necesidades físicas del paciente**

Requerimiento del paciente de recibir oportuna y adecuadamente atención por parte de la enfermera en cuanto a: <sup>19</sup>

- Necesidades nutricionales.
- Necesidades de eliminación.
- Necesidades de reposo y confort.
- Necesidades de evitación del dolor.

➤ **Necesidades de Seguridad y Protección<sup>19</sup>**

Actitud de la enfermera de estar pendiente de cualquier actividad que pudiera causar lesiones o accidentes al paciente.

➤ **Necesidades de Amor y Pertenencia<sup>19</sup>**

Necesidad del paciente de sentirse importante y que a pesar de sus limitaciones es una persona útil, corresponde a la enfermera elevar su autoestima. Se mide a través de una comunicación abierta y sincera con el mismo.

**D. Procedimientos de protección a los pacientes**

Son los procedimientos de bioseguridad que se debe tener para el cuidado del paciente, basándonos en los siguientes principios:<sup>20</sup>

- **Universalidad:** las precauciones estándares deben de ser aplicadas para todas las personas para prevenir la exposición de la piel y de las mucosas el contacto con sangre o cualquier tipo de fluidos corporales.
- **Uso de barreras:** hace referencia a evitar la exposición directa con fluidos corporales y sangre mediante el uso de materiales adecuados, como por ejemplo el uso de guantes, mandilones, gorras, botas.
- **Medios de eliminación de material contaminado:** comprende a un conjunto de procedimientos y/o dispositivos a través de los cuales los insumos o materiales que fueron utilizados en la atención de los pacientes sean depositados y eliminados sin riesgo.



## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Satisfacción del paciente**

Se refiere a la sensación de bienestar expresada por el usuario tras recibir un determinado cuidado por el enfermero como respuesta a las diferentes necesidades que presenta durante su estancia hospitalaria, dicha sensación dependerá de las expectativas que tenga el paciente.<sup>21</sup> La satisfacción del paciente cuenta con las siguientes dimensiones:

- Necesidades fisiológicas: como llegan a ser la necesidad de nutrición, eliminación, reposo y confort, alivio del dolor, seguridad u protección, amor y pertenencia.
- De expectativas: son la accesibilidad, agilidad y comunicación.
- De percepciones: llegan a ser la disponibilidad, cortesía, confianza y competencia.

### **2.3.2. Calidad del cuidado de enfermería**

Es brindar cuidados a base de conocimientos, eficiencia, eficacia, con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades que presentan los pacientes, a base de procesos de planeación, realización y seguimiento para lograr la pronta recuperación del bienestar,<sup>22</sup> cuyas dimensiones son:

- Plan de Atención de Enfermería: consta en la elaboración del Plan de Cuidados y las Notas de enfermería deben de ser legible.
- Necesidades no físicas del paciente: hace referencia a la orientación al paciente, recepción del paciente, brindar Información oportuna y mantener la privacidad del paciente

- Necesidades físicas del paciente: son las necesidades como la Seguridad y protección, comodidad y confort, nutrición y/o alimentación, etc.
- Procedimientos de protección a los pacientes: es cumplir con las medidas de bioseguridad.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>** = No existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.

**H<sub>1</sub>** = Existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.

#### 3.2. VARIABLES

##### 3.2.1. Satisfacción del paciente

Es la sensación de bienestar expresada por el usuario tras recibir un determinado cuidado por el enfermero como respuesta a las diferentes necesidades que presenta durante su estancia hospitalaria, dicha sensación dependerá de las expectativas que tenga el paciente,<sup>21</sup> cuyas dimensiones son:

- Necesidades fisiológicas: considerando a los indicadores como llegar a ser la necesidad de nutrición, eliminación, reposo y confort, alivio del dolor, seguridad u protección, amor y pertenencia.
- De expectativas: los indicadores a ser considerados son la accesibilidad, agilidad y comunicación.
- De percepciones: siendo los indicadores la disponibilidad, cortesía, confianza y competencia.

### 3.2.2. Calidad del cuidado de enfermería

Es brindar cuidados a base de conocimientos, eficiencia, eficacia, con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades que presentan los pacientes, a base de procesos de planeación, realización y seguimiento para lograr la pronta recuperación del bienestar,<sup>22</sup> cuyas dimensiones son:

- Plan de Atención de Enfermería: considerando a los indicadores como la elaboración del Plan de Cuidados y las Notas de enfermería deben de ser legible.
- Necesidades no físicas del paciente: Siendo los indicadores a evaluar la orientación al paciente, recepción del paciente, brindar Información oportuna y mantener la privacidad del paciente.
- Necesidades físicas del paciente: los indicadores que se evaluarán son la Seguridad y protección, comodidad y confort, nutrición y/o alimentación, etc.
- Procedimientos de protección a los pacientes: el indicador a evaluar es si se llega a cumplir con las medidas de bioseguridad.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el método científico, basado en un conjunto procedimientos sistemáticos e instrumentos fiables orientados a la obtención de conocimientos válidos acerca de un fenómeno de interés. En esta investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo, pues se partió desde la formulación de hipótesis, como respuesta *a priori* al problema; hacia la deducción, a fin de determinar la verdad o falsedad de aspectos analizados, tomando como base las dimensiones de las variables consideradas.<sup>24</sup>

#### 4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo básico, caracterizada por recopilar información que permitirá ampliar el bagaje de conocimientos existente sobre las variables de interés, lo cual servirá de base para el desarrollo de futuros estudios.

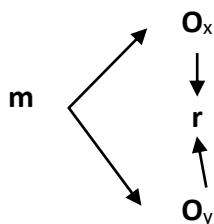
El estudio fue de corte transversal debido a que se realizó el proceso de recolección de datos (mediante encuestas) en un momento específico dentro de un periodo de tiempo, para analizar la relación entre las variables identificadas.<sup>24</sup>

#### 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ubica en el nivel relacional, caracterizado por analizar y determinar la relación existente entre dos o más variables, sin manipulación deliberada de ninguna de ellas.<sup>25</sup>

#### 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó un diseño no experimental, correlacional concentrado fundamentalmente en la medición de fenómenos observables correspondientes a cada variable en su contexto natural, para posteriormente analizar su grado de relación.<sup>34</sup>



Donde:

**m** = Usuarios de Farmacia de un hospital de Huancayo

**O<sub>x</sub>** = Variable 1: Satisfacción del paciente

**O<sub>y</sub>** = Variable 2: Calidad del cuidado de enfermería

**r** = relación entre O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>

Se aplicó el diseño correlacional (diseño no experimental), siendo de la siguiente manera:<sup>25</sup>

#### Lugar y período de la investigación

La investigación se realizó a los pacientes hospitalizados de los diferentes servicios de hospitalización del H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión, como son el servicio de medicina mujer, medicina varón, cirugía mujer y cirugía varón, durante el período de diciembre 2020 – enero del 2021.

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo compuesta por 435 pacientes del servicio de hospitalización. La muestra fue calculada para poblaciones finitas a través de la fórmula de muestra para proporciones

**Para muestra de los pacientes:**

$$m = \frac{N\alpha/2^2(l) (f) (M)}{e^2(M-1) + N\alpha/2^2 (l) (f)}$$

Dónde:

m = El tamaño de la muestra.

N = Nivel de confianza con un 95% de valor estandarizado = 1.96

l = La probabilidad de éxito para encontrar pacientes a evaluar que presenten las cualidades a evaluar (0.5 por ser un dato desconocido)

f = La probabilidad de fracasar que equivalente a (1 - l) = 0.5

e = El margen de error asumido 0.05

M = Población 435 pacientes

Reemplazando valores:

$$m = \frac{(1.96)^2(0.5) (0.5) (435)}{(0.05)^2(434) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$m = \frac{(3.8416) (0.25) (435)}{(0.0025) (434) + (3.8416) (0.25)}$$

$$m = \frac{417.774}{2.0454}$$

$$m = 204.25 \text{ pacientes}$$

El muestreo fue de tipo probabilístico, donde todos los pacientes han tenido la misma posibilidad de poder ser elegidos durante el tiempo establecido, por lo cual se realizó un sorteo de los pacientes según número de camas, donde se cogió al azar los números de camas para la aplicación del estudio, teniendo en cuenta que cumplan con los criterios de exclusión e inclusión requeridos.

#### **4.1.1 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **A. Criterios de inclusión**

- Pacientes que tengan más de 15 años que se encuentren hospitalizados por dos días en los servicios de Medicina Mujer, Medicina Varón, Cirugía Mujer, Cirugía Varón, Cirugía especializada Mujer, Cirugía especializada Varón.
- Pacientes con Glasgow 15 puntos
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente.

##### **B. Criterios de exclusión**

- Pacientes de UCI, ambulatorios
- Pacientes con Glasgow menores de 15 puntos
- Pacientes con efectos de sedación
- Pacientes que no aceptaron ser parte del estudio.



## **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

### **4.6.1. Técnicas**

Se utilizó dos tipos de técnicas, la primera fue la encuesta y la segunda técnica fue la observación, que permitió indagar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de los cuidados que recibieron por parte del personal de enfermería.

### **4.6.2. Instrumento**

Se empleó dos instrumentos para la obtención de los datos.

- A.** Se aplicó un formulario encuesta (Anexo 1) ya elaborado y utilizado por Urure (2007)<sup>25</sup>, que fue modificado y adaptado por la Lic. Maryori G. Bermúdez Peña (2017) el cual estuvo compuesto por dos secciones:

#### **➤ Sección I**

Correspondiente a recolección de los datos del paciente, compuesta por 6 interrogantes que recabaron información respecto con el sexo, edad, el estado civil, grado de instrucción, servicio y tiempo de hospitalización.

#### **➤ Sección II**

Se utilizó para medir la satisfacción de los pacientes asociados a la calidad del cuidado de enfermería, compuesta de 25 preguntas cerradas de opción múltiple (escala tipo Likert) que contemplaban 3 dimensiones: necesidades fisiológicas, expectativas y percepciones.

Las preguntas tuvieron un patrón y valoración de respuesta equivalente a:

**1** = Insatisfecho = Nunca

2 = Parcialmente satisfecho = Pocas veces

3 = Satisfecho = Siempre

- B.** El segundo instrumento fue la Guía de observación llamado “Metodología para monitorear la calidad del cuidado de enfermería” que fue elaborado por Amador I. (1998)<sup>26</sup> que fue modificado y adaptado a propósito de este estudio, estuvo compuesto por 19 preguntas (Anexo 2) con una valoración de respuesta equivalente a:

1 = Si realizó la actividad

2 = No realizó la actividad

Se encontró dividido en dos secciones:

➤ **Sección I**

Correspondiente a recolección de los datos del paciente, compuesta por 4 interrogantes que recabaron información respecto con edad, sexo y tiempo de hospitalización y servicio de hospitalización.

➤ **Sección II**

Se utilizó para medir la calidad del cuidado que brinda la enfermera a los pacientes, compuesta de 19 preguntas cerradas de opción doble que contemplaban 3 dimensiones: Plan de cuidado de enfermería, Necesidades no físicas del paciente, necesidades físicas del paciente y Procedimientos de protección a los pacientes.

Para recolectar datos por parte de los pacientes, se realizó a través de la encuesta respecto a la satisfacción de los usuarios y una lista de cotejo para medir la calidad de atención según lo observado por el paciente.

#### **4.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados**

##### **A. Validez**

Ambos instrumentos fueron sometidos a Juicio de expertos; en base a la validez de contenido, la cual enjuicia lo apropiado del instrumento y las inferencias extraídas de las puntuaciones.

##### **B. Confiabilidad**

Ambos instrumentos fueron sometidos para medir su confiabilidad con el alfa de Cronbach, que estima la consistencia interna de la prueba total.

#### **4.7. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS**

La base de datos fue elaborada en el programa SPSS V25 IBM, a partir de la cual se calcularon estadísticos descriptivos como tablas de frecuencia y gráficos.

#### **4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- **Protección de la persona y de diferentes grupos éticos y socio culturales:** durante la ejecución del presente estudio se mostró respeto a todos los pacientes involucrados, manteniendo la confidencialidad y la privacidad.
- **Consentimiento informado y expreso:** En el presente estudio se informó sobre el objetivo de la investigación al paciente, quienes nos manifestaron su voluntad informada de participar.

- **Beneficencia y no maleficencia:** Basándonos en dichos principios, se cuidó la integridad de los pacientes, se brindó la orientación y retroalimentación sobre los beneficios de la presente investigación.
- **Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad:** En el estudio siempre se mostró respeto de las diferentes opiniones tanto de los pacientes.
- **Responsabilidad:** En relación a este principio se ha trabajado con responsabilidad para la elaboración y ejecución de la presente investigación.
- **Veracidad:** Bajo este principio el estudio refleja los resultados del nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

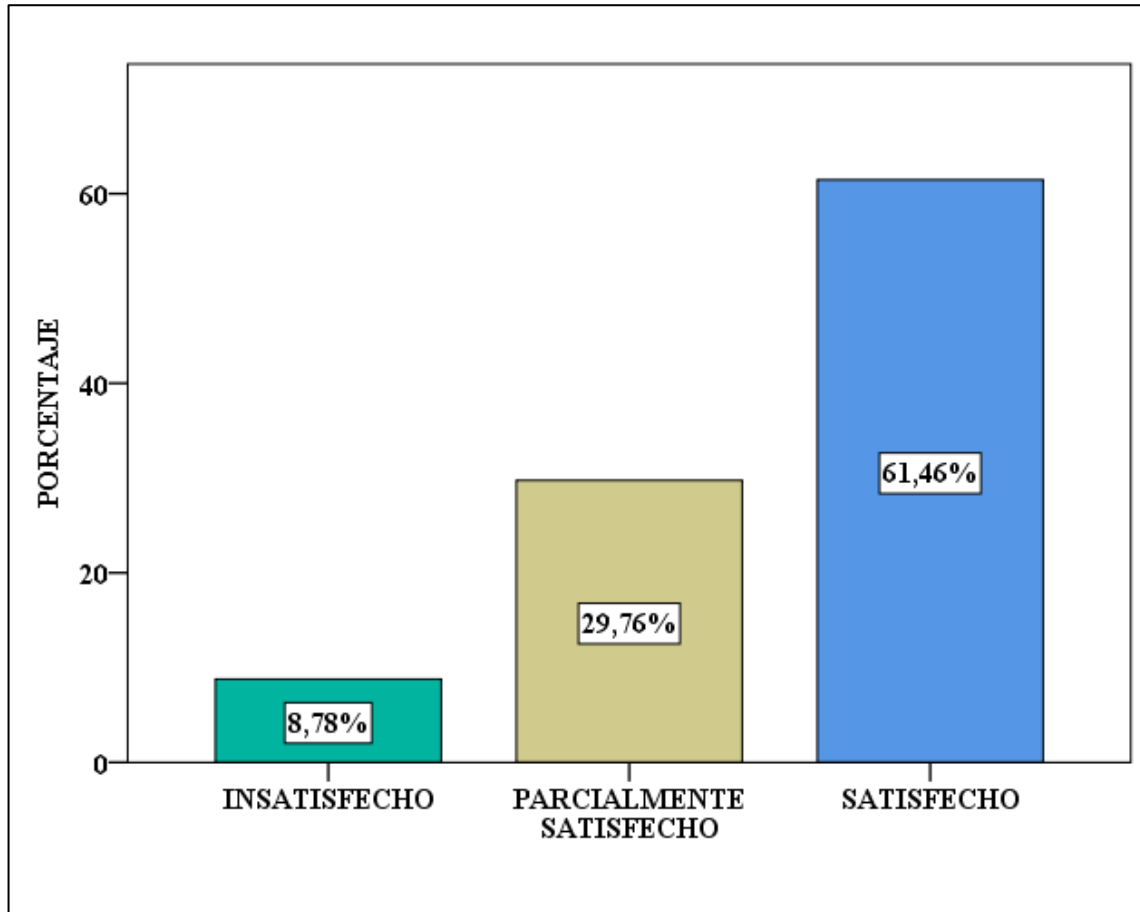
##### 5.1.1 Nivel de satisfacción del paciente

**Tabla 1. Satisfacción del paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, 2020**

<b>Nivel de satisfacción del paciente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecho	18	8,78
Parcialmente satisfecho	61	29,76
Satisfecho	126	61,46
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, 2021

En la Tabla 1 se observa que un elevado porcentaje (61,46%) de pacientes se encontró satisfecho, mientras que un escaso 8,78% mostró insatisfacción.



Fuente: Datos de la Tabla 1

**Figura 1. Histograma de los niveles de Satisfacción en 205 pacientes**

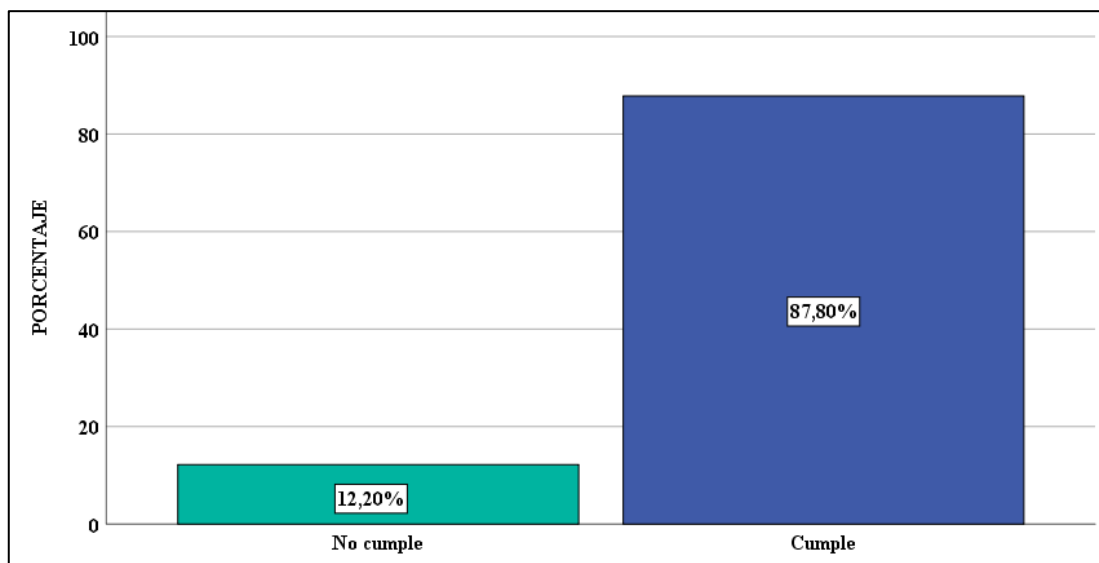
### 5.1.2 Calidad del cuidado de enfermería

**Tabla 2. Calidad del cuidado de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, 2020**

Calidad del cuidado de enfermería	Frecuencia	Porcentaje (%)
No Cumple	25	12,20
Cumple	180	87,80
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, 2020

Por su parte, la Tabla 2 muestra que un significativo 87,80% de profesionales demostró cumplimiento en cuidado de enfermería.



Fuente: Datos de la Tabla 2

**Figura 2. Calidad del cuidado de enfermería en percibido por 205 pacientes**

## 5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Contrastación de hipótesis estadística	Regla de decisión	Prueba estadística	P valor	Coefficiente de correlación	Decisión estadística
<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H<sub>0</sub></b> = No existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</p> <p><b>H<sub>1</sub></b> = Existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</p>	<p>Aceptar <b>H<sub>0</sub></b> si la significancia (p valor) es &gt; 0,05</p> <p>Rechazar <b>H<sub>0</sub></b> si la significancia (p valor) es &lt; 0,05</p>	<p>Rho de Spearman (<math>\alpha = 0,05</math>)</p>	<p>0,222</p>	<p>0,086</p>	<p>Se acepta la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>). En consecuencia, no existe relación entre la Satisfacción del usuario y la Calidad de servicio en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.</p>



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber recolectado los datos mediante la aplicación del instrumento a 205 pacientes del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (Huancayo), estos fueron procesados mediante el sistema SPSS versión 25.0, respecto a lo cual se tiene:

Los resultados obtenidos han demostrado que no existe asociación respecto a la satisfacción del paciente con la calidad de atención brindada por enfermería ( $p > 0,05$ ), en comparación con el estudio que mostró Reaño R. (2021)<sup>9</sup> quien concluyó que si existe correlación significativa bilateral respecto a la satisfacción donde lo califican como mala convirtiéndolo en un servicio de mala calidad. Los resultados se asemejan al estudio mostrado por Clerque C. (2022)<sup>12</sup> quien llegó a la conclusión un nivel aceptable de insatisfacción referente a la calidad de atención que recibieron.

Así mismo los resultados no se asemejan al estudio que mostró Ayovi L. (2020)<sup>11</sup> quien concluyó que el 58,3% están satisfechos de la calidad de atención que recibieron por parte del personal de salud.

La Tabla 1 permite observar que el 61.46% de pacientes se encuentran satisfechos con la atención de enfermería, resultados que son similares al estudio que mostraron Alvan G. y Quiroz L. (2020)<sup>6</sup> quienes concluyeron que el 76.2% de los pacientes se encuentran parcialmente satisfechos.

Este resultado se asemeja al estudio de Ganoza L. (2018)<sup>8</sup> quien obtuvo como resultado un 74.67% de pacientes que refieren estar satisfechos con la atención recibida.

En la Tabla 2 permite observar que el 87.80% de enfermeras cumplen con la calidad de cuidado, en comparación con el estudio que mostró Torres M. (2021)<sup>5</sup> quien

concluyó que el 30% considera el nivel deficiente de la calidad del cuidado brindado por parte del personal de enfermería.

Así mismo este resultado del estudio de Tello W. (2021)<sup>7</sup> quien obtuvo como resultado que el 43.2% es alta respecto a la calidad de atención, como consecuencia obteniendo a usuarios satisfechos con la atención recibida.

## CONCLUSIONES

1. No existe asociación entre la satisfacción percibida por 205 pacientes y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión – 2020, entre diciembre del 2020 y enero del 2021 ( $p>0,05$ ).
2. El 61,46% de pacientes resultó satisfecho, seguido de 29,76% parcialmente satisfecho y 8,78% insatisfechos en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión – 2020.
3. El 87,80% de profesionales de enfermería cumple con calidad del cuidado de enfermería, seguido de un 12,20% que no la cumple, en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión – 2020.

## **RECOMENDACIONES**

1. A la Jefatura del área de Enfermería del Hospital en estudio, promocionar cursos de capacitación y sensibilización al personal a fin de generar una práctica del cuidado humanizado basado en calidad por parte de los enfermeros.
2. A las universidades, quienes son las encargadas de la instrucción de los profesionales de enfermería, brindar formación con un enfoque humanizado.
3. Al personal de enfermería, fomentar el interés de estar constantemente capacitadas a fin de poner en práctica conocimientos actualizados de manera segura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. La calidad en la atención médica v definición de métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana [Internet]; 1991 [citado 20 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
2. Gonzales N, Romero M. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social [Internet]; 2017 [citado 7 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
3. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren [Tesis]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. 78 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2463>
4. Febres-Ramos Richard J, Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado 20 de febrero del 2023]; 20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es)
5. Vargas K, Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 [Tesis]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. 108 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>

6. Alvan G. y Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos 2020 [Tesis]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2020. 110 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
7. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud de Lima. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>
8. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo [Tesis]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. 72 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/157492549-Satisfaccion-de-pacientes-frente-a-calidad-de-cuidado-de-enfermeria-en-observacion-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-belen-trujillo.html>
9. Reaño R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque [Tesis] Perú: Universidad Señor de Sipan; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7896>
10. Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016 [Tesis]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2018. 101 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>
11. Ayovi L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas [Tesis]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020. 55 p.

- [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
12. Clerque C. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca. [Tesis]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17754/1/T-UCSG-POS-MGSS-328.pdf>
  13. OMS. Atención primaria de salud. Informe de la Conferencia Internacional sobre atención primaria de salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud [Internet]; 2003 [citado 8 de noviembre del 2020]. Disponible en:  
[https://apps.who.int/gb/archive/pdf\\_files/WHA56/sa5627.pdf](https://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA56/sa5627.pdf).
  14. Maslow A. Motivación y Personalidad. España: Ediciones Díaz de Santos; 1991.
  15. Mira J, Buil J, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis comparativo de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales. Gac Sanit. [Internet] 2000 [citado 20 de febrero del 2023]; 14: 291-293. Disponible en:  
<https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S0213911100714798>
  16. Henderson V. Cuidados de Enfermería. El Proceso de Atención de Enfermería. [Internet]. España: Editorial Limusa S.A; 2013. [citado 2 de diciembre del 2020]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/964686/41-48.pdf>
  17. Ministerio de Salud Pública y Bienestar social. Proceso de atención de enfermería (PAE) [Internet]; 2013 [citado 9 de febrero del 2023]. Disponible en:  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/964686/41-48.pdf>

18. Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Salud. Manual de intervenciones de enfermería. Protocolo de procedimientos enfermeros [Internet] 2009. [citado 10 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.enfermeriaaps.com/portal/manual-de-intervenciones-enfermeras-protocolo-de-procedimientos-enfermeros-2009>
19. Maslow A. Motivación y Personalidad. España: Ediciones Díaz de Santos; 1991.
20. Hospital San Juan de Lurigancho. Manual de bioseguridad hospitalaria [Internet]; 2015. [citado 10 de febrero del 2023] Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Anestesiologia/ManualBioseguridad.pdf>
21. Thompson I. La Satisfacción del cliente [Internet]; 2015 [citado 12 de diciembre del 2020]. Disponible en: <https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
22. Montiel, M. Evaluación de la calidad en la atención en los servicios de enfermería. Administración de los servicios de salud en enfermería. Ed.: CIESS/OPS. México [Internet]; 1993 [citado 7 de diciembre del 2020]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.pdf>
23. Hernández R, Fernández-Collado C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6<sup>ta</sup> ed. México: Editorial Mc Graw-Hill [Internet]; 2014 [citado 7 de enero del 2021]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
24. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria [Internet]; 2009 [citado 10 de enero del 2021].




Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

25. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica, 2006 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. 88 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=qLgskZUAAAAJ&citation\\_for\\_view=qLgskZUAAAAJ:eQOLeE2rZwMC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=qLgskZUAAAAJ&citation_for_view=qLgskZUAAAAJ:eQOLeE2rZwMC)
26. Amador I. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente [Tesis]. México: Universidad Autónoma de León; 1998. 80 p. [citado 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.PDF>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el nivel de satisfacción del paciente en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</li> <li>• Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</li> </ul>	<p><b>Antecedentes.</b></p> <p><b>A nivel nacional:</b> * Reaño R.. (2021) determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión. * Olaza A. (2018) evaluó la satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de emergencia.</p> <p><b>A nivel internacional:</b> * Ayovi L. (2020) analizó la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia</p> <p><b>Marco teórico referencial</b> Satisfacción del paciente, cuyas dimensiones son: *Necesidades fisiológicas *De expectativas *De percepciones Calidad del cuidado de enfermería, cuyas dimensiones son: *Plan de Atención de Enfermería. *Necesidades no físicas del paciente *Necesidades físicas del paciente *Procedimientos de protección a los pacientes</p>	<p><b>Hipótesis:</b> <b>H<sub>1</sub></b> = Existe asociación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b> = No existe asociación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el H.R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - 2020.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción del paciente Dimensiones *Necesidades fisiológicas *De expectativas *De percepciones</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones. *Plan de Atención de Enfermería. *Necesidades no físicas del paciente *Necesidades físicas del paciente</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> básico, transversal y prospectivo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental (diseño correlacional)</p>  <p><b>Población:</b> 435 pacientes del HRDCQ Daniel Alcides Carrión 2020</p> <p><b>Muestra:</b> es para poblaciones finitas a través de la fórmula de muestra para y el muestreo es probabilístico, siendo 205 pacientes la muestra.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> <u>Encuesta</u> - Formulario encuesta</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> La base de datos fue elaborada en el programa SPSS V25.0 IBM, a partir de la cual se calcularon estadísticos descriptivos como tablas de frecuencia y gráficos.</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Es la sensación de bienestar que expresa el usuario tras recibir un determinado cuidado por parte del enfermero como respuesta a las necesidades que presenta durante su estancia hospitalaria, dicha sensación dependerá de las expectativas que tenga el paciente.	Opinión de los pacientes referente al cuidado que recibe por parte de la enfermera durante su hospitalización.	De necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fisiológicas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrición</li> <li>• Eliminación</li> <li>• Reposo y confort</li> <li>• Evitación del dolor</li> </ul> </li> <li>➤ Seguridad y protección</li> <li>➤ Amor y pertenencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Pocas veces</li> <li>3. Siempre</li> </ol>	Categoría Escala ordinal
			De expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accesibilidad</li> <li>➤ Agilidad</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul>		
			De percepciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disponibilidad</li> <li>➤ Cortesía</li> <li>➤ Confianza</li> <li>➤ Competencia</li> </ul>		
Calidad del cuidado de enfermería	Es brindar cuidados a base de conocimientos, eficiencia, eficacia, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los pacientes, a base de procesos de planeación, realización y seguimiento para lograr la pronta recuperación del bienestar.	Logro de los resultados deseados con respecto al cuidado con un grado de excelencia	Plan de Atención de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración del Plan de Cuidados</li> <li>➤ Notas de enfermería legible</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si realizó la actividad</li> <li>2. No realizó la actividad</li> </ol>	Categoría Escala nominal
			Necesidades no físicas del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Orientación al paciente</li> <li>➤ Recepción del paciente</li> <li>➤ Información oportuna</li> <li>➤ Privacidad del paciente</li> </ul>		
			Necesidades físicas del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguridad y protección</li> <li>➤ Comodidad y confort</li> <li>➤ Nutrición y/o alimentación</li> </ul>		
			Procedimientos de protección a los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Medidas de bioseguridad</li> </ul>		

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO N°1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

El siguiente formulario es anónimo y va a contribuir a la mejorara de la Calidad del cuidado brindado por parte del enfermero brindado en los diferentes Servicios de Hospitalización, por lo que le pedimos su completa sinceridad al momento de contestar cada ítem.

#### I. DATOS GENERALES

1. Edad ..... años
2. Sexo (M) (F)
3. Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_
4. Servicio: \_\_\_\_\_

#### II. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

N° ITEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		NUNCA	POCAS VECES	SIEMPRE
<b>NECESIDADES FISIOLÓGICAS</b>				
1	La enfermera verifica que su suero pase y lo pueda cambiar o retirara en cuanto se termine.			
2	La enfermera verifica que el técnico le ponga la chata cada que usted lo requiera y le realice su aseo personal			
3	Usted siente que su unidad y su cama estén ordenados y limpios durante todo el día.			
4	Cuando le dan la indicación de poder sentarse o caminar ¿Le apoyan a realizarlo?			
5	La enfermera le enseña a realizar los diferentes ejercicios de relajación para aliviar el dolor.			
6	La enfermera lo atiende cuando usted refiere que tiene dolor.			
7	La enfermera limpia la piel con algodón y alcohol antes de inyectarlo o canalizar una vía.			
8	La enfermera le controla las funciones vitales (pulso, temperatura, saturación, presión arterial, respiración) durante el día.			
9	La enfermera le explica antes de realizar algunos procedimientos			
10	La enfermera verifica que usted no tenga riesgo de caídas.			
11	La enfermera verifica que las gasas estén limpias y secas.			
12	La enfermera le pregunta cómo se siente.			
13	La enfermera le escucha atentamente cuando usted le habla.			
<b>DE EXPECTATIVAS</b>				

14	Se siente cómodo (a) con los cuidados que le otorga la enfermera.			
15	Se siente conforme con el cambio de las vías y la verificación de su permeabilidad.			
16	Siente que puede expresar lo que siente y piensa a la enfermera para obtener una respuesta amable de su parte.			
17	La enfermera responde rápidamente a su llamado			
<b>DE PERCEPCIONES</b>				
18	La enfermera estuvo pendiente y fue cuidadosa durante la administración de su tratamiento.			
19	Sintió que la enfermera fue amable, le saludo por su nombre y le escuchó con atención cuando usted le hablo.			
20	La enfermera se identificó y se presentó ante usted			
21	Usted considera a la enfermera como una persona a la que puede solicitar ayuda cuando lo requiera.			
22	Usted tiene confianza en los procedimientos que la enfermera le realiza.			
23	La enfermera cuida su privacidad ante los procedimientos que le realizan.			
24	La enfermera es agradable y respetuosa con sus familiares y allegados			
25	A su parecer, la enfermera demuestra poseer habilidades y conocimientos para atenderle			

Fuente: Adaptado de Urure I. (2007)

### Escala de percepción y valoración según puntaje

Escala de satisfacción	Dimensiones			TOTAL
	Necesidades	Expectativas	Percepciones	
Insatisfecho	0 - 13	0 - 4	0 - 8	0 - 25
Parcialmente satisfecho	14 - 26	5 - 8	9 - 16	26 - 50
Satisfecho	27 - 39	9 - 12	17 - 24	51 - 75

## INTRUMENTO N°2: GUÍA DE OBSERVACIÓN LLAMADO “METODOLOGÍA PARA MONITOREAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA”

El siguiente formulario es anónimo y va a contribuir a la mejorara de la Calidad del cuidado brindado por parte del enfermero brindado en los diferentes Servicios de Hospitalización, por lo que le pedimos su completa sinceridad al momento de contestar cada ítem.

### I. DATOS GENERALES

1. Edad ..... años
2. Sexo (M) (F)
3. Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_
4. Servicio: \_\_\_\_\_

N° ITEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		CUMPLE LA ACTIVIDAD	NO CUMPLE LA ACTIVIDAD
<b>PLAN DE CUIDADO DE ENFERMERÍA (KARDEX)</b>			
1	El enfermero realiza por escrito todo el pan de cuidados.		
2	Las notas de enfermería son legibles.		
3	El plan de enfermería está acorde al plan médico.		
<b>NECESIDADES NO FÍSICAS DEL PACIENTE</b>			
4	Cuando el paciente ingresa, la enfermera lo recibe y se presenta.		
5	La enfermera orienta al paciente respecto a su unidad.		
6	Ante cualquier procedimiento o estudio, la enfermera explica al paciente sobre dicho procedimiento.		
7	Protege la privacidad del paciente, cerrando la puerta o corriendo las cortinas.		
8	Informa a los familiares respecto a los cambios de la condición actual del paciente.		
<b>NECESIDADES FÍSICAS DEL PACIENTE</b>			
9	Protege de posibles accidentes o lesiones al paciente.		
10	Brinda comodidad y confort al paciente.		
11	Verifica la higiene física del paciente.		
12	Brinda apoyo para deambular o movilización del paciente.		
13	Verifica el estado nutricional y el balance hídrico de los pacientes.		
14	Brinda apoyo al paciente ante sus necesidades de miccionar o realizar deposiciones.		

15	Protege al paciente de infecciones.		
<b>PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN A LOS PACIENTES</b>			
16	Se realiza el cambio de la vía periférica cada 3 días y se registra la fecha y número de abocat.		
17	Cumple con las medidas de bioseguridad		
18	Cumple con los 5 correctos en la administración de medicamentos		
19	Los medicamentos y frascos intravenosos están etiquetados con el número de cama de cada paciente		

Fuente: Adaptado de Amador I. (1998)

### Escala de percepción y valoración según puntaje

Escala de satisfacción	Dimensiones				TOTAL
	Plan de cuidado de enfermería (kardex)	Necesidades no físicas del paciente	Necesidades físicas del paciente	Procedimientos de protección a los pacientes	
No cumple	0 - 3	0 - 5	0 - 7	0 - 4	0 - 19
Cumple	4 - 6	6 - 10	8 - 14	5 - 8	20 - 38

**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA  
INVESTIGACIÓN: CARTA DE PRESENTACIÓN**

**SOLICITO:** Permiso para ejecución de proyecto de investigación

**SEÑOR DIRECTOR DEL HRDCQ DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

S.D.

Yo, Maryori Gretty Bermúdez Peña, identificada con DNI N° 72771171, soy egresada de la Maestría de Gestión de servicios de la Salud de la Universidad peruana Los Andes, ante usted con debido respeto me presento y expongo:

A través del presente solicito se me permita poder ejecutar el proyecto de investigación titulado "**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2020**", con la aplicación de mis instrumentos de investigación que estará dirigido a los pacientes hospitalizados y al personal de enfermería.

Por lo expuesto, pido a usted acceda mi petición por ser de justicia. -

Huancayo, 09 de septiembre del 2020.-

HOSPITAL DANIEL A. CARRION - HYO	
Mesa de Partes o Trámites Documentales	
Registro Hora: 09:13 p.m.	
<b>09 SEP 2020</b>	
<b>CONTROLADO Y REGISTRADO</b>	
Exp. N°	Por
Firma: <i>[Firma]</i>	

HRDCQ "DAC" - HYO	
5068460	
3490183	

*[Firma manuscrita]*

Maryori G. Bermúdez Peña  
Licenciada en Enfermería

CC/ JEFATURA DE ENFERMERÍA





**MEMORANDUM N° 213-2020-GRG-DRSJ-HRDCQDAC-HYO/OACDI**

**DE :** DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL R.D.C.Q.  
**"DANIEL A. CARRIÓN" HUANCAYO**

**A :** JEFE DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

**ASUNTO :** AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE  
**INVESTIGACIÓN**

**FECHA :** Huancayo 30 de noviembre del 2020

Por el presente comunico a Ud., que VISTO el Proyecto de Tesis denominado, **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020**, presentado por doña; **MARYORI GRETTEY BERMUDEZ PEÑA**, estando a lo informado por el Comité de Investigación y con Opinión favorable del Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación Docencia e Investigación; esta Dirección **AUTORIZA, LA REALIZACIÓN DE REFERIDO Trabajo de Investigación**, respetando la confidencialidad de los datos del paciente y los protocolos de bioseguridad establecidos, al término de la investigación la investigadora presentara el informe final a la oficina correspondiente.

Atentamente,

RECG/npl  
 C.c. Archivo  
 cc. INTERESADA



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO  
 QUIRÚRGICO "DANIEL A. CARRIÓN" - HUANCAYO

M.C. Jorge Antonio López Parra  
 DIRECTOR GENERAL  
 Oficina de Apoyo a la Capacitación Docencia e Investigación

OF. DE APOYO A LA CAP. DOC. E INV.	
REGISTRO N°	5122724
EXPEDIENTE N°	3490183

998 644 441  
 962 575 015

Hospitalcarrionhyo@gmail.com

Av. Daniel Alcides Carrion # 12004  
 Huancayo - Perú

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** RENGIFO GRATELLI PEDRO GONZALO
2. **DNI:** 06002539
3. **GRADO ACADÉMICO:** DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA
4. **INSTITUCION DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
5. **CARGO:** DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 10 años
7. **TITULO DE LA INVESTIGACION:** "SATISFACCION DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION – 2020"
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** ELABORADO POR URURE, MODIFICADO Y ADAPTADO POR LA LIC. MARYORI GRETTEY BERMUDEZ PEÑA.
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y EL MONITOREO PARA MEDIR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA.

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	18
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	17
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	17
4. Organización	Existe una organización lógica.	18
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	17
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.	17
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	18
8. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	17
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	17
10. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas puntas para la investigación y construcción de teorías.	19
<b>SUB TOTAL/10</b>		175/10
<b>TOTAL</b>		<b>17.5</b>

Opinión de aplicabilidad: VALIDO – APLICAR

Huancayo, 05 de diciembre 2020

Firma y sello:

  
**DR. Q.F. Pedro Rengifo Gratelli**  
**DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** FELEN HINOSTROZA DANIEL ROQUE
2. **DNE:** 43101025
3. **GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
4. **INSTITUCION DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
5. **CARGO:** DOCENTE EN LA CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 7 años
7. **TITULO DE LA INVESTIGACION:** "SATISFACCION DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION – 2020"
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** ELABORADO POR URURE, MODIFICADO Y ADAPTADO POR LA LIC. MARYORI GRETTEY BERMUDEZ PEÑA.
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y EL MONITOREO PARA MEDIR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA.

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	17
12. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	16
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	17
14. Organización	Existe una organización lógica.	17
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	16
16. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.	17
17. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	17
18. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	17
19. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	17
20. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.	19
<b>SUB TOTAL/10</b>		170/10
<b>TOTAL</b>		17

Opinión de aplicabilidad: VALIDO – APLICAR

Huancayo, 04 de diciembre 2020

Firma y sello:



Daniel Felin Hinostroza  
CIRUJANO DENTISTA  
CCP. 10477

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** SANCHEZ ALARCON DANIEL DAVID
2. **DNI:** 04438697
3. **GRADO ACADÉMICO:** DOCTOR EN SALUD PÚBLICA
4. **INSTITUCION DONDE LABORA:** HOSPITAL II MOQUEGUA
5. **CARGO:** DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL DE MOQUEGUA
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 8 años
7. **TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** "SATISFACCION DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION – 2020"
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** ELABORADO POR URURE, MODIFICADO Y ADAPTADO POR LA LIC. MARYORI GRETTEY BERMUDEZ PEÑA
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y EL MONITOREO PARA MEDIR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA.

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
21. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	17
22. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	17
23. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	16
24. Organización	Existe una organización lógica.	17
25. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	16
26. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.	17
27. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	17
28. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	17
29. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	16
30. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.	19
<b>SUB TOTAL/10</b>		169/10
<b>TOTAL</b>		<b>16.9</b>

Opinión de aplicabilidad: VALIDO – APLICAR

Huancayo, 05 de diciembre 2020

Firma y sello:



\*\*\*\*\*  
**DANIEL SANCHEZ ALARCON**  
DOCTOR  
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA  


**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS  
MEDIANTE APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO**

**Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos del instrumento N°1**

		Número	Porcentaje (%)
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad del instrumento N°1**

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,980	25

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos del instrumento N°2**

		<b>Número</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad del instrumento N°2**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,969	19

Fuente: Procesamiento SPSS



















## INSTRUMENTO N°2: LISTA DE COTEJO

N°	DIMENSIONES																			PUNTAJE	ESCALA DE VALORACIÓN
	PLAN DE CUIDADO DE ENFERMERÍA			NECESIDADES NO FÍSICAS DEL PACIENTE					NECESIDADES FÍSICAS DEL PACIENTE							PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN A LOS PACIENTES					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
2	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	19	NO CUMPLE
3	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	28	CUMPLE
4	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
5	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
6	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
7	cumple	cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	37	CUMPLE
8	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
9	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	19	NO CUMPLE
10	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
11	cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	29	CUMPLE
12	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
13	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	37	CUMPLE
14	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
15	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	28	CUMPLE
16	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	26	CUMPLE
17	cumple	cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	37	CUMPLE
18	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	19	NO CUMPLE
19	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	37	CUMPLE
20	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	28	CUMPLE
21	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
22	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	29	CUMPLE
23	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	38	CUMPLE
24	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	19	NO CUMPLE
25	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	28	CUMPLE
26	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	28	CUMPLE















## CONSENTIMIENTO INFORMADO



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCIÓN:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

**INVESTIGADOR:** Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA

**PROYECTO:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020.

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020** A cargo de Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la asociación entre la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Que para su efecto utilizaran una ficha de recolección de datos, encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales usados no comprometen ningún riesgo en mi salud porque no son procedimientos clínicos y/o de laboratorio. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 976 467 391.

Apellidos y nombres:	Tejeda Ticse Manuel
DNI:	40708799
Firma:	<i>Manuel Tejeda Ticse</i>
Fecha:	25/05/23



HUELLA DIGITAL



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCIÓN:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

**INVESTIGADOR:** Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA

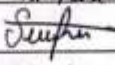
**PROYECTO:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020.

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020** A cargo de Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la asociación entre la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Que para su efecto utilizaran una ficha de recolección de datos, encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales usados no comprometen ningún riesgo en mi salud porque no son procedimientos clínicos y/o de laboratorio. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 976 467 391.

Apellidos y nombres:	Samaniego Inga Vidal
DNI:	42952434
Firma:	
Fecha:	03/05/23



HUELLA DIGITAL



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCIÓN:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

**INVESTIGADOR:** Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA

**PROYECTO:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020.

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020** A cargo de Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la asociación entre la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Que para su efecto utilizaran una ficha de recolección de datos, encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales usados no comprometen ningún riesgo en mi salud porque no son procedimientos clínicos y/o de laboratorio. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 976 467 391.

Apellidos y nombres:	Rivera Guerrero Nelsy
DNI:	60707914
Firma:	Rivera Guerrero N.
Fecha:	25 / 05 / 23



HUELLA DIGITAL





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCIÓN:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

**INVESTIGADOR:** Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA

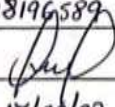
**PROYECTO:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020.

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020** A cargo de Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la asociación entre la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Que para su efecto utilizaran una ficha de recolección de datos, encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales usados no comprometen ningún riesgo en mi salud porque no son procedimientos clínicos y/o de laboratorio. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 976 467 391.

<b>Apellidos y nombres:</b>	Vega Dapetto Hanssa
<b>DNI:</b>	08196589
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	17/05/23



**HUELLA DIGITAL**





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCIÓN:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

**INVESTIGADOR:** Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA


**PROYECTO:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020.

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASOCIADO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2020** A cargo de Lic. MARYORI BERMUDEZ PEÑA de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la asociación entre la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Que para su efecto utilizaran una ficha de recolección de datos, encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales usados no comprometen ningún riesgo en mi salud porque no son procedimientos clínicos y/o de laboratorio. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 976 467 391.

<b>Apellidos y nombres:</b>	Zamudio Uribe Aldo
<b>DNI:</b>	80232015
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	12/05/23



**HUELLA DIGITAL**