



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MATERNO
INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI-HUÁNUCO, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:
ITALA ISABEL PERALTA ANGULO**

**ASESORA:
Mg. ELISA SIMANELTE GALLARDO MAURICIO**

HUÁNUCO, PERÚ

JUNIO, 2019

DEDICATORIA

Agradecida con DIOS por la vida, la salud y regalarme esta gran satisfacción de culminar mi etapa de estudiante y el inicio de mi vida profesional.

Se lo dedico de manera especial a mi mamá Roxana Ángulo pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación mi ejemplo a seguir de ser una gran profesional.

A mi familia que siempre confiaron en mí y siempre me dieron su apoyo incondicional.

Ítala Isabel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por la oportunidad brindada de realizarme como profesional en la especialidad que me apasiona.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas en especial a los de la Escuela Profesional de Enfermería por sus conocimientos y valiosas experiencias compartidas.

A los Centros de Salud de la Región Huánuco, por acogernos en nuestras prácticas pre profesionales

A los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari por su colaboración al participar desinteresadamente en la muestra del presente estudio.

La autora

RESUMEN

La presente investigación titulada: Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el indicado hospital. El tipo de investigación es no experimental de alcance correlacional con un diseño también correlacional-transversal. La población está conformada por un promedio de 1050 pacientes que son atendidos mensualmente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari del distrito de Amarilis. La muestra de tipo no probabilística, ocasional o casual de sujetos voluntarios, estuvo conformada por 118 pacientes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se atiende dos cuestionarios que midieron a las dos variables que fueron validados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican que existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que en la prueba de hipótesis el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01) por lo que se acepta la hipótesis de investigación; del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.871. Así mismo la satisfacción del paciente se encuentra en una valoración de median o regular, sin llegar a una alta satisfacción y la calidad de atención se encuentran en una valoración de poco adecuada, sin embargo, su tendencia es hacia la calidad de atención adecuada.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad de atención dimensión humana, dimensión técnico-científica.

ABSTRACT

The present research entitled: Patient satisfaction and quality of care of the nursing staff at the Maternal-Infant Hospital of Ferrari-Huánuco, 2019, had the general objective of determining the relationship between patient satisfaction and the quality of care in the aforementioned hospital. The type of research is non-experimental with a correlational scope with a correlational-transversal design. The population is made up of an average of 1050 patients who are treated monthly at the Maternal and Child Hospital Carlos Ferrari in the district of Amárlis. The sample of non-probabilistic, casual or casual type of voluntary subjects, consisted of 118 patients. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires that measured the two variables that were validated mediated the Cronbach's Alpha coefficient.

The results of the present investigation indicate that there is a significant relationship between patient satisfaction and quality of care of the nursing staff at the Hospital Materno Infantil Carlos Ferrari, Huánuco-2019, since in the hypothesis test the level of significance or p value equal to zero is less than the estimated error (0.01) so the research hypothesis is accepted; in the same way, these variables are related to a strong positive coefficient whose value is 0.871. Likewise, patient satisfaction is found in a median or regular assessment, without reaching a high level of satisfaction and the quality of care found in an inadequate assessment, however, its tendency is towards the quality of adequate care.

Key words: User satisfaction, quality of attention, human dimension, technical-scientific dimension.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	09
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación del estudio	12
1.5 Limitaciones de la investigación	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.1.1 Antecedentes internacionales	14
2.1.2 Antecedentes nacionales	16
2.1.3 Antecedentes locales	18
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Definición de términos	30
2.4 Hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general	32
2.4.2 Hipótesis específicas	33

2.5	Variables.....	34
2.5.1	Definición conceptual de la variable	34
2.5.2	Definición operacional de la variable	34
2.5.3	Operacionalización de las variables	35

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1	Tipo y nivel de investigación.....	36
3.1.1	Tipo de investigación	36
3.1.2	Nivel de investigación	36
3.2	Descripción del ámbito de la investigación	37
3.3	Población y muestra	37
3.3.1	Población.....	37
3.3.2	Muestra.....	37
3.4	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	38
	Técnicas	38
	Instrumentos	38
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento	38
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos	40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Resultados descriptivos.....	34
4.2	Prueba de hipótesis	56

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1.	Discusión	61
------	-----------------	----

	CONCLUSIONES	63
--	--------------------	----

	RECOMENDACIONES	65
--	-----------------------	----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
--	---------------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1.	Instrumentos.....	71
Anexo 2.	Ficha de validación de los instrumentos.....	75
Anexo 3.	Solicitud de permiso para aplicar los instrumentos	87
Anexo 4.	Instrumentos Aplicados	88
Anexo 5.	Matriz de consistencia.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.	Edad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	41
Tabla 2.	Sexo de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	43
Tabla 3.	Estado civil de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	44
Tabla 4.	Grado de escolaridad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.....	45
Tabla 5.	Ocupación de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	46
Tabla 6.	Satisfacción de los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	47
Tabla 7.	Calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.....	49
Tabla 8.	Dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	50
Tabla 9.	Dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	52
Tabla 10.	Dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	54
Tabla 11.	Promedios de la satisfacción del usuario y la calidad de atención y sus dimensiones.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Edad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	42
Gráfico 2. Sexo de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	43
Gráfico 3. Estado civil de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	44
Gráfico 4. Grado de escolaridad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.....	45
Gráfico 5. Ocupación de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	46
Gráfico 6. Satisfacción de los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	47
Gráfico 7. Calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	49
Gráfico 8. Dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.....	50
Gráfico 9. Dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019	52
Gráfico 10. Dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.....	54

INTRODUCCIÓN

La profesión de enfermería de acuerdo a sus diversas teorías hace mención en la relación enfermera – paciente, y cómo se debe brindar la atención de manera que durante el proceso sea de calidad demostrando su saber técnico, usando nuestra base científica y colocando ante todo el lado humanístico.

El personal de enfermería tiene un rol importante durante la atención en los servicios de salud, y más aún cuando hablamos de calidad de atención ya que es quien inicia el primer contacto con el paciente y es quien brinda la atención directa durante el lapso que este necesita atención de salud; por lo que una atención de calidad influye en la satisfacción de los pacientes a partir de ello.

Durante los últimos años la satisfacción del usuario se ha convertido en una medida de calidad de los cuidados en las instituciones de salud, debido a que son los usuarios de los servicios los que pueden dar opinión con respecto a la atención que reciben durante su estadía

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. En este contexto, el paciente puede evaluar la calidad de atención referente a su dimensión humana, técnico-científica y confort con la finalidad que las autoridades de salud tomen alternativas de solución en función a la insatisfacción que puede tener el paciente.

La presente investigación comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definición de términos; hipótesis tanto la general como las específicas, variables, con sus definiciones conceptual y operacional, así como la operacionalización de las variables considerando sus dimensiones, indicadores y escala de medición.

Capítulo III: Metodología, que comprende el tipo y nivel de la investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados, que comprende la presentación e interpretación de los resultados y la prueba de hipótesis.

Capítulo V: Discusión, que se refiere a la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes y aportes teóricos.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas de acuerdo a las Normas Vancouver y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El desarrollo de la profesión de enfermería como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale creadora de la escuela de enfermeras y pionera de la enfermería moderna introduciendo la educación formal orientada a lograr una preparación de calidad humana, técnica y ética de manera que con su empeño aportó al logro de mejores estándares de calidad en la atención de salud. (1)

Este hecho trascendental y fundamental en la profesión de enfermería marca un punto de quiebre entre lo que se hacía antes y lo que se sistematiza a partir de esta creación que implica una formación científica, técnica, axiológica y humana de nuestra profesión enmarcado en la calidad de atención que debemos brindar a nuestros pacientes. (1)

Otras teorías como Hildegart Peplau, que se centra sobre todo en el manejo de la inteligencia emocional enmarcada en las relaciones interpersonales e intrapersonales se refieren al hecho como el profesional de enfermería considera los valores, la empatía, idiosincrasia y la cultura cuando se brinda la atención en el área hospitalaria, donde muestra la importancia de ese vínculo que se crea cuando se entra en contacto con el paciente y la familia. Callista Roy en su modelo de adaptación, define que el ser humano es un ser

biopsicosocial el cual mantiene una interacción constante con su entorno. (1)

Muchos autores y referentes en salud han tratado sobre la atención y calidad de atención de la salud, es así que, en 1980, Avedis Donabedian define que la calidad que se brinda en la atención de salud se puede obtener en distintos grados, teniendo como fin lograr el mayor beneficio y que este depende del recurso disponible y los valores que regulan el accionar de las personas. Además hace mención a que la calidad es lo que el usuario y/o acompañante define determinando si el producto o servicio brindado ha podido satisfacer la necesidad del consumidor o paciente. (1)

Del mismo modo la Organización Mundial de la Salud asegura que la atención de calidad es la que logra identificar los requerimientos de salud en los ámbitos preventivo y promocional tanto como de tratamiento y mantenimiento ya sea al individuo o una población haciendo uso de los recursos de manera oportuna y efectiva. De manera que la calidad del cuidado de enfermería sea acertada, eficiente y satisfaga las expectativas de los pacientes con la conformidad y el bienestar que deben evidenciar y sentir al ser atendidos. (2)

La calidad en el cuidado o atención al paciente más que compromiso profesional es una conducta personal que se realiza para obtener los resultados previstos en la salud del paciente. De manera que los profesionales de enfermería deben desempeñar sus funciones con pasión, con una adecuada inteligencia emocional, empatía necesaria y compromiso decidido con la finalidad irradiar satisfacción en sus pacientes que es uno de los objetivos profesionales. (3)

Ante este contexto investigamos precisamente la satisfacción del paciente y la calidad de atención recibida en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, que es un Hospital Materno Infantil de suma importancia y trascendencia dentro del distrito de Amarilis de la

provincia y departamento de Huánuco, donde en algunos casos los pacientes no están muy conformes o satisfechos con la atención que reciben no por la calidad personal y profesional del personal de enfermería sino sobre todo por el confort que se ve muchas veces reflejado en los elementos tangibles sobre todo en los equipos e instrumentos muy poco actualizados.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión humana del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión técnico-científica del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión confort del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.
- Determinar el nivel de calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.
- Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión humana del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.
- Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión técnico-científica del personal de enfermería en el Hospital Materno infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.
- Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión confort del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

1.4. Justificación del Estudio

La calidad de atención es compromiso de todo profesional de la salud, un compromiso humano, ético, técnico-científico con la profesión y con el paciente; es vital que el profesional de enfermería como parte del equipo multidisciplinario y quien tiene la mayor parte del tiempo un contacto directo con el paciente despliegue diversas competencias además de forjar las relaciones interpersonales las cuales deben ser

oportunas, consecuentes, resolutivas y libres de riesgo, de manera que la calidad de atención sea la óptima que reciba el paciente.

En este sentido investigar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es un proceso complejo y de suma importancia puesto que uno de los objetivos del personal de salud está en dar bienestar a las personas en lo máspreciado que tiene el ser humano, su salud.

La presente investigación aportará teorías actualizadas de teóricos y de otras investigaciones realizadas anteriormente sobre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería con la finalidad de dar recomendaciones pertinentes para elevar el nivel de estas dos variables investigadas. Así mismo, generará diversas interrogantes de investigación significativas para el desarrollo de nuevos estudios, dado que la satisfacción del paciente acerca de la calidad del personal de salud es un tema latente que día a día se debe mejorar.

Del mismo modo los resultados de la presente investigación servirán como antecedente a otros investigadores y las técnicas e instrumentos utilizados en el presente estudio, servirán para tomar datos sobre el tema de satisfacción y calidad de atención en otros contextos, adaptándolos a la realidad poblacional a investigar y a la institución de salud pertinente.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones de la presente investigación, se refieren sobre todo al tiempo disponible, y como una de las limitaciones principales es siempre la accesibilidad a la toma de datos y a la veracidad de las respuestas puesto que los pacientes muchas veces se resisten a contestar cuestionarios o al ser interrogados por experiencias anteriores de desconfianza o hechos que lastimaron o hirieron su integridad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

Antecedentes Internacionales

- Lasluisa, L. Rolando, C., en su trabajo de investigación titulado: “Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga, 2014”. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta dirigida al usuario externo y una ficha de observación dirigida al Personal de Enfermería del Área de Emergencia, su aplicación se llevó a cabo en todos los turnos de mañana, tarde y noche.

Donde los resultados revelaron que solo el 54% del personal de enfermería reciben cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios manifiestan que la atención es lenta, el 84% de los usuarios refieren que a veces el personal de enfermería les indica los cuidados que deben tener por su estado de salud, un 65% considera que la atención recibida es buena, de esto y otros datos se concluye que la atención brindada no es 100% de calidad, debido a que no hay evidencia de ningún usuario que tenga un nivel de satisfacción alto. (4)

- Llano Ruiz C., Hermida Cruz P., en Quito-Ecuador, ejecutaron un estudio sobre "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito". Plantearon como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad, en la prestación de cuidados brindado por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. La investigación fue descriptivo / transversal. Tuvo como población a los pacientes del Servicio de Cirugía dando una muestra total de 50 pacientes. Se empleó el método de observación directa, la entrevista como técnica para recolección de datos y cuestionario como instrumento. Las conclusiones entre otras fueron de acuerdo a los resultados de la investigación realizada sobre la percepción de los pacientes que se encuentran internados en dicha unidad sobre la calidad es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les brindan. Además, refieren que las(os) enfermeras(os) son respetuosos en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones, que son amables y claros al momento de comunicarse. (7)

- Rondón A citando a Rojas, M, en su trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, según la percepción de los pacientes, en el servicio de medicina interna I y II del hospital Universitario Ruiz Y Páez de ciudad Bolívar-Venezuela, 2010". Planteo como objetivo determinar la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, según la percepción de los pacientes en el servicio de medicina I y II de dicho hospital. El método utilizado fue un estudio descriptivo simple de corte transversal, cuya muestra estuvo constituida por 60 pacientes. Los resultados obtenidos de la calidad de atención fue regular, en sus tres dimensiones, resultando la dimensión técnica un 48.88% de los pacientes encuestados que coinciden en esta opinión, en la dimensión interpersonal el 54,33% y en la dimensión confort el 46,76%. (6)

Antecedentes Nacionales

- La investigación realizada por Huerta M Elizabeth A, titulada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - enero 2015”, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero 2015. El diseño de la investigación fue cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Los Resultados obtenidos fueron: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%).
(7)

Sandoval D y Vilcherrez S., en su investigación: “Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero a los usuarios de ginecología y cirugía del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque. Abril de 2014”. El diseño de la investigación fue cualitativo, descriptivo, transversal, la muestra tuvo constituida por 70 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio proporcional. Los resultados revelaron que en el servicio de cirugía el 57.1% se sienten insatisfechos y 39.3% parcialmente satisfechos; ginecología 76.2% parcialmente satisfechos; con

respecto a la calidad del cuidado enfermero. Con relación a las dimensiones: en el servicio de cirugía 89.3% se muestran insatisfechos; en ginecología el 50% se sienten insatisfechos en la dimensión técnica y en la humana. En el servicio de cirugía el 82.1 se sienten parcialmente satisfechos y 7.1 insatisfechos; en el servicio de ginecología el 61.9% se sienten parcialmente satisfechos. La dimensión entorno en servicio de cirugía el 82.1% se muestran parcialmente satisfechos y en el servicio de ginecología 69% totalmente satisfechos. Concluyendo que se debe concientizar al profesional de enfermería sobre la importancia del cuidado humanizado y el trato que merece el usuario como ser holístico. (8)

- Fridas, A. en su investigación titulada: “Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico-Daniel Alcides Carreón, Huancayo 2013”. Su estudio de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, y método descriptivo simple de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico para población finita conformada por 40 pacientes. Los Resultados obtenidos fueron que el 100% conformado por 40 pacientes, el 48% (19) medianamente satisfecho, el 30% (12) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. En la dimensión humana 57% (23) medianamente satisfecho, el 25% (10) insatisfecho y 18% (7) satisfecho; en la dimensión oportuna 57% (23) medianamente satisfecho, 25% (10) insatisfecho y 18% (7) satisfecho; en la dimensión continua 68% (27) medianamente satisfecho, 20% de (8) pacientes insatisfecho y 12% de (5) pacientes satisfecho; y en la dimensión segura 60% (24) medianamente satisfecho, 20% (8) insatisfecho y 20% (8) satisfecho. Llegando a la Conclusión que el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en su mayoría es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que en sus tres dimensiones. (9)

Antecedentes Locales

- En Huánuco en el 2012, Hilario realizó una investigación sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos. (10)
- En Huánuco en el 2011 Lombardi y Rojas realizaron un estudio sobre el “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del enfermero(a) en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM) – Huánuco 2011. El Diseño metodológico de Investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 28 pacientes. Los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de datos generales, el cuestionario de cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto mayor, y el cuestionario de satisfacción del paciente adulto mayor. Los resultados obtenidos determinaron que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, muestran, que el 41% evidenció mediana satisfacción, frente a los cuidados, seguido del 25 % de pacientes que revelaron satisfacción y solo el 34 % reveló insatisfacción por dichos cuidados.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una satisfacción mediana de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de UCI. (11)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción

La satisfacción del paciente o del usuario ha sido tratada y explicada de acuerdo a distintas teorías psicológicas y de una serie de autores. Al respecto se tiene:

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud de todos los establecimientos e instituciones de salud intentan promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. (12)

Whitaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. Dicha satisfacción del paciente está relacionada directamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera(o) brinda o se desempeña en una atención de calidad (13).

Según Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo y muy controvertido (14).

El mismo autor refiere que la calidad que se observa en los Hospital Materno Infantil no es de la mejor y se limita en la mayoría de los casos a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial de las relaciones interpersonales. Siempre se reitera dar contento al

paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre.

Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos, es decir la satisfacción se compara como una gratificación de sus deseos, apetitos o propósitos (15).

Así mismo Thorndike considera a la satisfacción como aquel estado del organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado (16).

La teoría “de la Acción Razonada” sustentada por Fisbein y Ajzen, enfoca las expectativas del paciente sobre diversos aspectos de la asistencia prestada, y tras recibir tratamiento, evalúan cada uno de los aspectos que para él son relevantes en la prestación sanitaria recibida, resultando que la satisfacción sería el sumatorio de los productos de las expectativas del paciente por la evaluación que realiza cada uno de los aspectos significativos para él. (17). Es decir, la satisfacción es una acumulación de todas las expectativas del paciente enmarcado dentro de la calidad de atención que recibe por parte del profesional de enfermería

Del mismo modo la teoría de “la Disonancia de Festinger” que direcciona y da énfasis al entendimiento de la satisfacción del paciente, se considera satisfecho, siempre y cuando de cómo quede resuelto la prestación sanitaria de la que es objeto, así mismo el conflicto originado por la discrepancia por la que él desea y lo que realmente obtiene resulte en la satisfacción. Según esta teoría un paciente insatisfecho experimentaría un elevado nivel de disonancia entre lo que él considere y lo que ocurre en la atención sanitaria. (18)

Según la “Teoría del Intercambio”, la satisfacción del paciente surgirá si las recompensas recibidas son mayores de la que esperaba. De otro lado la “Teoría de la Privación”, indica que la persona se mostrara

satisfecha si tras recibir atención sanitaria no experimenta un sentimiento de privación (recibe menos de los que quiere), decepción (si recibe menos de lo que esperaba) o de injusticia (si recibe menos de lo que la norma social considere aceptable). (19)

Modelo de Adaptación de Callista Roy

Existen muchas teorías de enfermería que guían el trabajo del profesional de enfermería, para conocer y entender al usuario del servicio de hospitalización, brindándole un cuidado de calidad. Una de las teóricas, que propuso un modelo, el cual es un ejemplo de cómo recabar conocimientos de otras disciplinas para incluirlos en la enfermería, es el de Sor Callista Roy; quien ha sintetizado varias teorías, como "Sistema, Tensión y Adaptación", en una visión conjunta que explica la interacción de la persona con su medio (20).

Según Roy, los hombres son seres biopsicosociales que existen en un entorno. El entorno y el yo transmiten tres clases de estímulos: focal, residual y contextual. Éstos inciden sobre los seres humanos y crean necesidades en uno o más modos de adaptación interrelacionados, como el concepto fisiológico de la propia identidad, la función de roles y la interdependencia. Mediante dos mecanismos de adaptación, llamados regulador y cognator, cada persona manifiesta respuestas adaptativas o ineficaces que requieren la intervención de la enfermería. (20)

Las personas deben cumplir normalmente con numerosas tareas y compromisos en las distintas etapas de la vida, colegio, trabajo, familia, etc., que aseguren su desarrollo y desenvolvimiento normal en la sociedad; sin embargo, esto puede verse alterado por la condición de enfermedad y más aún cuando es necesario el ingreso a un hospital.

Esta situación hace al individuo vulnerable a variados estímulos, condiciones e interrelaciones que se desarrollan en este medio en el que adopta o pasa ser incluido en el "status de paciente" (21).

Di Doménico, hace referencia que la satisfacción es un resultado que un sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto de los servicios prestados, como los valores y expectativas del propio usuario. Así mismo la satisfacción es el modo con que se sosiega y responde a una queja, sentimientos o razón contraria llamado necesidad. (22)

Por otro lado Weiss, la satisfacción en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Según este autor, hablar de satisfacción es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no solo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, tan importante como la parte objetiva de los cuidados. (23)

Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.

Es necesario que para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería expresado en una buena inteligencia emocional, el ambiente donde se desarrolla la actividad expresado en el confort sobre todo en ambientes limpios y cómodos. Conocer la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar del personal de salud. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente para darle bienestar y contento con la prestación de salud (24).

Es conveniente tener presente que el producto o servicio que el paciente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se

satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad del producto o del servicio" por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario (24).

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el paciente. El paciente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad?, Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad (24).

Para los pacientes, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera adecuada, eficaz y eficiente en el momento que los necesiten y no cuando no lo requieran

Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad (25).

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta.

La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido.

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del

servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento.

La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando la atención se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de los cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y en el uso eficiente de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Según Kotler y Armstrong (2003) define que la satisfacción del paciente está conformada por tres elementos (26):

- **Rendimiento Percibido:** se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con el producto o servicio que adquirió.
- **Las expectativas:** son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas situaciones: promesas de la misma empresa acerca de beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras pasadas y opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- **Los niveles de satisfacción:** es el resultado entre rendimiento y expectativas luego de realizada la compra o adquisición de un

producto o servicio, los pacientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido del producto excede con las expectativas del paciente.

2.2.2. Calidad de atención

Al hablar de calidad podemos decir que existen diversas definiciones, por diferentes autores que son considerados como grandes teóricos quienes a pesar de manejar puntos de vista diferentes son coincidentes al momento de definir el concepto de calidad. En la actualidad los directivos de todas las entidades ya sean públicas o privadas, están enfocadas por implementar mejoras si se trata de calidad en cada uno de sus procedimientos, con la finalidad de llevar un buen servicio para nuestros clientes, puesto que socialmente existen exigencias y reclamos de tener una atención de calidad en todas las instituciones prestadoras de salud.

La Real Academia Española señala que la calidad es la particularidad o una totalidad de particularidades unidas a una característica la cual facilita verla como una unidad o un todo para determinar si es buena, peor o mejor a las otras características de su naturaleza. (27)

Por otro lado, tenemos por parte de la International Organization for Standardization (ISO), que la calidad va a ser la totalidad de un conjunto de acciones cuando se brinda un servicio o de los beneficios que cuenta el producto de manera que se le atribuye un diagnóstico de si se logró satisfacer la necesidad del paciente. (28)

La Organización Mundial de Salud (OMS) precisa que la calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario. Por parte de la Doctora Palmer, define calidad como la posibilidad de brindar servicios de salud los cuales deben ser alcanzables y de igual magnitud manteniendo un nivel de profesionalismo de manera que esto permita alcanzar satisfacer la necesidad del paciente. (29)

En el sector salud, calidad de atención, se relaciona directamente con la satisfacción del paciente, cada acción involucrada en el proceso de calidad tiene un enfoque distinto y cada uno de ellos tendrá mayor relevancia. Si un paciente o usuario siente o evidencia la atención oportuna en un Hospital Materno Infantil ya sea clínica u hospital, así como el confort de sus instalaciones, la tecnología de última generación que utilizan, la calidad humana del personal administrativo o asistencial y la calidad profesional enmarcada en los conocimientos técnicos-científicos del personal de enfermería son aspectos que el paciente valora y lo compara para ver si está o no satisfecho.

Donabedian instaurador y referente del estudio de la calidad de la atención en salud además de los conceptos y la formación de los pilares de la calidad, explica que existen modelos y metodologías diferentes para mejorar la calidad, donde sigue siendo efectivo la designación de líderes y responsables de guiar los servicios. Hace énfasis en esta frase “Cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa” (30)

Su contribución estuvo enfocada en una atención de calidad, por lo que es reconocida mundialmente. Además, elaboró la estructura mediante el procedimiento y obteniendo el resultado, debido a lo cual se formaría la base que permitiría medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria. (31)

Según Donabedian, hace mención de tres componentes de la calidad asistencial: El componente técnico, donde se aplica la ciencia y la tecnología para un manejo eficiente donde rinde beneficio. De aquí parte la importancia de los recursos que debemos tener en los servicios para así dar una atención de alta calidad, es necesario tener una organización, y así desarrolle los procesos de diagnósticos, terapéuticos contribuyendo a garantizar una buena atención de calidad. (32)

La estructura hace referencia a los materiales, donde se brinda la atención al paciente.

En segundo lugar, nos menciona el componente interpersonal, es la relación de dos personas en este caso la de enfermera paciente-familia, donde el pilar fundamental es la comunicación que debe tener el personal de salud para poder brindar una atención de calidad. El trato que nosotros brindemos en cada momento a través de las intervenciones de enfermería es importante porque todas las personas que acuden a nuestros servicios merecen comprensión, apoyo, discreción, el cuidado, la responsabilidad, la confianza, la empatía, por parte del profesional de salud, y así generamos una buena relación interpersonal. (33)

Componente confort, se refiere a los objetos o elementos del entorno del paciente durante su estadía hospitalaria brindan así comodidad y generando al mismo tiempo un mejor bienestar al usuario, para su pronta recuperación. Las intervenciones de enfermería deben estar enfocadas a incrementar el confort y cuidado del usuario, donde el paciente se sienta como en su hogar. (34)

Atención de calidad en enfermería

Brindar atención de calidad en enfermería está relacionado con el cuidado individualizado que se brinda a cada paciente de acuerdo a la situación de salud siendo lo fundamental para el profesional de

enfermería. En forma general, Leininger, M., precisa que “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”, Orem, D., determina el cuidado como “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Marriner, A. en el año 2003 manifestaba que, los sistemas de enfermería como secuencias y series de actividades prácticas del personal de enfermería actuando con el fin de defender y organizar la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes. (34)

Teniendo en cuenta las definiciones podemos mencionar que el cuidado del personal de enfermería es toda acción ejecutada que desarrolla la enfermera en la administración del cuidado, entablando un vínculo interpersonal con el fin de comprender al usuario independientemente del escenario en el que se desenvuelve, cumpliendo los niveles de prevención, el actuar durante la enfermedad y finalmente en el restablecimiento del individuo en el procedimiento de la salud-enfermedad.

Desde otra perspectiva según Donabedian, la atención de salud de elevada calidad define los requerimientos del ámbito en salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de las personas o de la población de manera completa y correcta, de un modo oportuno y efectivo, siendo como es de naturaleza actual del entendimiento, asimismo detalla que la calidad es la apreciación de la persona y/o su familia que consideran de un producto o servicio siendo estos que logran concretar cuando el nivel del artículo o prestación de servicio para satisfacer las necesidades del cliente . (34)

La calidad de atención debe cumplir con satisfacer las necesidades percibidas por el paciente, mostrando aptitudes de cortesía y amabilidad cumpliendo nuestra labor de manera integral mirando al paciente como un ser biopsicosocial. La calidad de la atención de enfermería está definida como una prestación precisa, individual,

humana, constante y eficaz que proporciona la enfermera de acuerdo a modelos fijados para el desarrollo profesional calificado y de acorde con la intención de obtener la satisfacción del paciente.

El Colegio de Enfermeras del Perú estima que la calidad del cuidado de enfermería es una labor de tipo endógeno, que no es obligado. Está considerado como una labor con la actuación del completo grupo de trabajo considerando el aporte de los integrantes como muy significativo para alcanzar los resultados, significa entonces concebir una educación y cultura de calidad de la atención que sean capaz de proporcionar las atenciones de enfermería, adaptando dispositivos autorreguladores con análisis de materia constructiva, con superación, regocijo y satisfacción del trabajo realizado en calidad de bien ejecutado. (35)

Por otro lado, la instancia del Consejo Internacional de Enfermeras, hace referencia al enfoque primordial del profesional de enfermería que debe considerar para la ejecución del ejercicio profesional la promoción de la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento. (36)

Todo usuario de salud tiene el derecho a obtener una atención de calidad, ya que la necesidad del usuario será la percepción de escasez y de falta que debe ser solucionada satisfactoriamente, logrando así la confianza con el profesional de enfermería. Por lo que la calidad de atención que proporciona el profesional influirá en la percepción del paciente a la hora de calificarla como buena o mala.

Dimensiones de la calidad de atención

Según Dueñas las dimensiones de la calidad de atención de salud pueden clasificarse en tres dimensiones:

- **Dimensión humana**, la cual se refiere al carácter humano de la atención, comprende las relaciones entre servidores de salud y usuarios, esto implica un buen trato mediante la evidencia del

respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona, interés en la satisfacción de la persona, en sus necesidades, percepciones y demandas, empatía y amabilidad, trato cálido y cordial.

- **Dimensión técnica científica**, la cual comprende la aplicación de la ciencia y la tecnología a fin de obtener el máximo beneficio a favor de la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Esto implica que el personal de salud cuente con los conocimientos y habilidades adecuados para brindar una atención de calidad. Esta dimensión implica que la atención debe ser oportuna, continua, segura y libre de riesgos.
- **Dimensión del Entorno o confort**, relacionado con las condiciones de comodidad para los usuarios, como: ventilación e iluminación adecuada, el suministro de alimentos, el servicio de limpieza y orden de los ambientes y también se puede considerar los equipos que deben ser de última generación y el mobiliario. (37)

2.3. Definición de Términos

- **Abandono.** También aparece en la forma de constante bloqueo de las iniciativas infantiles por parte de algún miembro de la familia.
- **Accesibilidad.** Es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido.
- **Autoestima.** Es la función de evaluarse a sí mismo por los que implica por un lado un juicio de valor y por otro, un afecto que lo acompaña, la autoestima positiva está relacionada con afecto positivo como son el gozo, la confianza, el placer; el entusiasmo y el interés. La autoestima negativa conlleva afectos negativos como el dolor, la angustia, la duda, la tristeza, el sentirse vacío, la intención, la culpa y la venganza.

- **Calidad.** Se refiere a la totalidad de un conjunto de acciones cuando se brinda un servicio o de los beneficios que cuenta el producto de manera que se le atribuye un diagnóstico de si se logró satisfacer la necesidad del usuario.
- **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido del producto excede con las expectativas del paciente. Se puede considerar a este nivel como una alta satisfacción
- **Confort.** Se refiere a la comodidad que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.
- **Continuidad.** Es el grado en el cual los pacientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.
- **Dimensión humana en salud.** Se refiere al carácter humano de la atención, comprende las relaciones entre servidores de salud y usuarios, esto implica un buen trato mediante la evidencia del respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- **Dimensión técnica científica en salud.** Comprende la aplicación de la ciencia y la tecnología a fin de obtener el máximo beneficio a favor de la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Esto implica que el personal de salud cuente con los conocimientos y habilidades adecuados para brindar una atención de calidad.
- **Eficiencia.** Es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta.
- **Expectativas.** son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los pacientes se producen por

el efecto de una o más de estas situaciones: promesas de la misma empresa acerca de beneficios que brinda el producto o servicio.

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- **Relaciones interpersonales.** Es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento.
- **Rendimiento Percibido:** se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con el producto o servicio que adquirió.
- **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Hi: Existe satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Hi: Existe adecuada calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe adecuada calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

2.5. Variables

Variable 1: Satisfacción

Variable 2: Calidad de atención

2.5.1. Definición conceptual de las variables:

Satisfacción. Es el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos, es decir la satisfacción se compara como una gratificación de sus deseos, apetitos o propósitos.

Calidad de atención. La calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores.

2.5.2. Definición operacional de la variable.

Satisfacción. Es el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 15 preguntas.

Calidad de atención. La calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención

sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 24 preguntas.

2.5.3. Operacionalización de Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Satisfacción	Alta satisfacción (complacido)	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas superadas - El paciente recibir más de lo esperado. 	Ordinal
	Mediana satisfacción (satisfecho)	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas igualadas. - El paciente recibe lo esperado. 	
	Baja satisfacción (descontento o insatisfecho)	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación por debajo de lo esperado. - Expectativas fueron ignoradas. 	
V2: Calidad de atención	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Información necesaria y oportuna. - Disposición para ayudar y trato amable. - Respeto de la privacidad. - Capacidad de escucha a los problemas salud de los pacientes 	Ordinal
	Técnica-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Demostración de conocimiento y habilidades. - Utilización de materiales no contaminantes - Destrezas en la atención - Higiene en la atención 	
	Confort	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de creencias y costumbres del paciente. - Orientación acerca de los procedimientos y atención. - Ambientes cómodos, limpios y ordenados - Instalaciones amplias y con ventilación adecuada 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

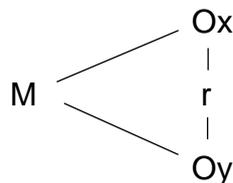
3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es no experimental, de alcance correlacional puesto que no existió manipulación de variables, es decir, no se realizó un tratamiento metodológico para observar influencia entre variables y describirá explicando el comportamiento de las variables dentro de un contexto de la realidad. (38)

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel es correlacional ya que trató de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (39)

En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es correlacional-transversal cuyo esquema es



Dónde:

M = Muestra

Ox = Satisfacción

Oy = Calidad de atención

r = Relación entre variables

3.2. Descripción del ámbito de la Investigación

La presente investigación la satisfacción del paciente acerca de la calidad de atención que reciben por parte del personal de enfermería se realizó en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari que se ubica en el distrito de Amarilis de la provincia y departamento o de Huánuco. El distrito de Amarilis tiene por capital la ciudad de Paucarbamba, ofrece un clima variable en función de las zonas latitudinales existentes en la región. En el valle de Huánuco persiste un clima templado y seco, con gran transparencia en su atmósfera y con ciertas variaciones según las estaciones del año. En el distrito de Amarilis la temperatura media es de 19°C y la máxima es de 26°C, en el mes de abril a mayo y de 11°C en el mes de julio.

El tiempo de duración de la presente investigación será desde el mes marzo al mes de junio del 2019 con una duración de 4 meses aproximadamente.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por un promedio de 1050 pacientes que son atendidos mensualmente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari del distrito de Amarilis. Puesto que como es una población desconocida, se toma la totalidad de los elementos en un determinado espacio y tiempo (39)

3.3.2. Muestra

La muestra es de tipo no probabilística, ocasional o casual de sujetos voluntarios, puesto que se consideró a los pacientes que en los días que se encuestó asistieron al Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari y que voluntariamente quisieron pertenecer a la muestra y que en total fueron 118.

3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Técnicas. Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta

Instrumentos. Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Un cuestionario para la satisfacción de la paciente conformada por 15 preguntas.
- Un instrumento para la calidad de atención conformada por 24 preguntas.

3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez. La validación del instrumento documental se realizó mediante el juicio de expertos, para ello se presentó a tres expertos una carpeta conformada por la ficha de validación, la matriz de consistencia, los instrumentos y un oficio o carta de petición para la validación.

Confiabilidad. Para estimar la confiabilidad del instrumento documental, se aplicó la validez de consistencia interna, en la cual se empleó el índice Alpha de Cronbach, que es un estadígrafo cuyo valor va de 0 a 1 con la siguiente valoración:

Cuadro 01. Valoración de la confiabilidad Alfa de Cronbach

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

La confiabilidad del instrumento que midió la satisfacción del paciente es:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	15

Como el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.716, entonces el instrumento es confiable

La confiabilidad del instrumento que midió la calidad de atención es:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	24

Como el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.722, entonces el instrumento es confiable.

3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

Una vez elaborados los instrumentos con la validez de expertos y con su coeficiente de validación, se procedió con el siguiente plan:

- Codificación de los datos. Se codificaron los datos para poder diferenciar los diferentes tipos de datos.
- Clasificación de los datos. Se clasificaron los datos en variables cualitativas y cuantitativas.
- Se procesó la información y se presentaron en tablas y gráficos.
- Se determinaron las frecuencias absolutas, relativas y la media aritmética.
- Presentación de los datos. Se presentaron los datos en tablas estadísticas cada tabla con su respectivo gráfico y su análisis e interpretación.
- Se realizó la prueba de hipótesis tanto para la general como para las específicas utilizando el coeficiente de correlación pertinente de acuerdo a la naturaleza de las variables, el tipo, nivel, diseño y los objetivos de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, Descripción e Interpretación de los Resultados

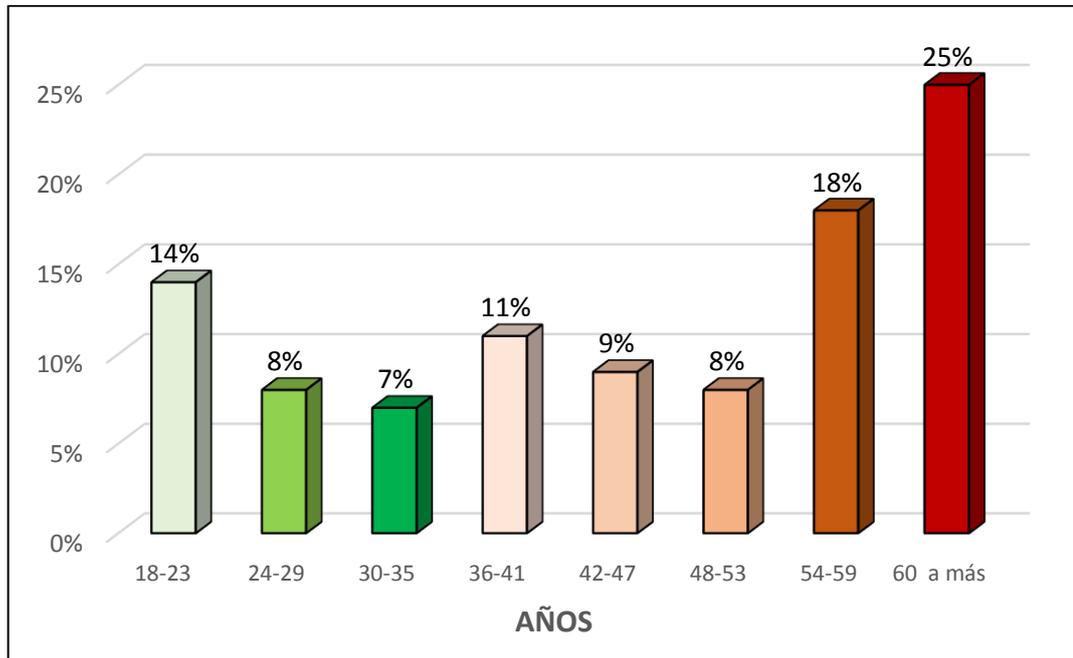
A) Resultados de los Datos Generales

Tabla 1. Edad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

Nº	EDAD (años)	fi	PORCENTAJE
01	18 - 23	17	14%
02	24 - 29	10	8%
03	30 - 35	8	7%
04	36 - 41	13	11%
05	42 - 47	11	9%
06	48 - 53	10	8%
07	54 - 59	21	18%
08	60 a más	28	25%
TOTAL		118	100%

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
Elaboración : Propia

Gráfico 1. Edad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

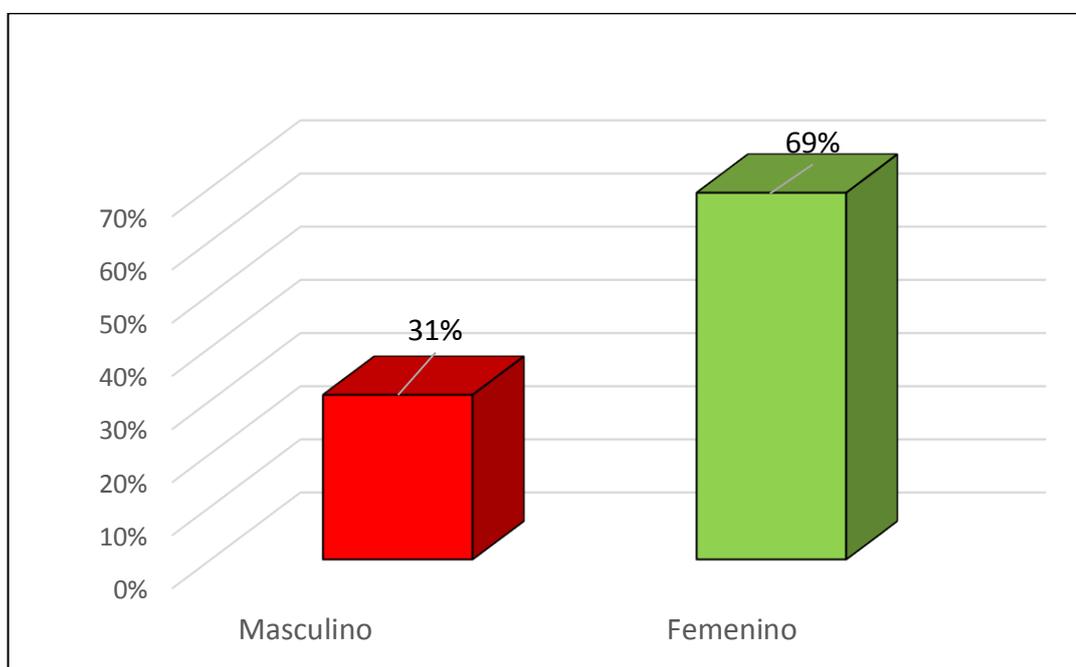
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 25% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 tienen edades de 60 años a más, el 18% entre 54 y 59 años, el 14% entre 18 y 23 años, el 11% tienen edades entre 36 y 41 años, el 9% edades entre 42 y 47 años, el 8% entre 24 y 29 años y entre 48 y 53 años respectivamente y el 7% tienen edades entre 30 y 35 años. Lo que se observa es que existe un gran porcentaje de pacientes cuyas edades van de 60 a más años y también de 54 a 59 años, es decir se tiene una población alta de adultos que asisten al indicado hospital, también existe una población considerable de pacientes entre 18 y 23 años.

Tabla 2. Sexo de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

Nº	SEXO	fi	PORCENTAJE
01	Masculino	36	31%
02	Femenino	82	69%
TOTAL		118	100%

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
 Elaboración : Propia

Gráfico 2. Sexo de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 69% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 son de sexo femenino y solo el 31% son de sexo masculino, indicando que los que asisten más al indicado hospital son las mujeres y esto se nota que es una constante en todos los centros de salud por la responsabilidad que tienen sobre todo las madres en la crianza de sus hijos y en muchos casos en la conducción de sus hogares.

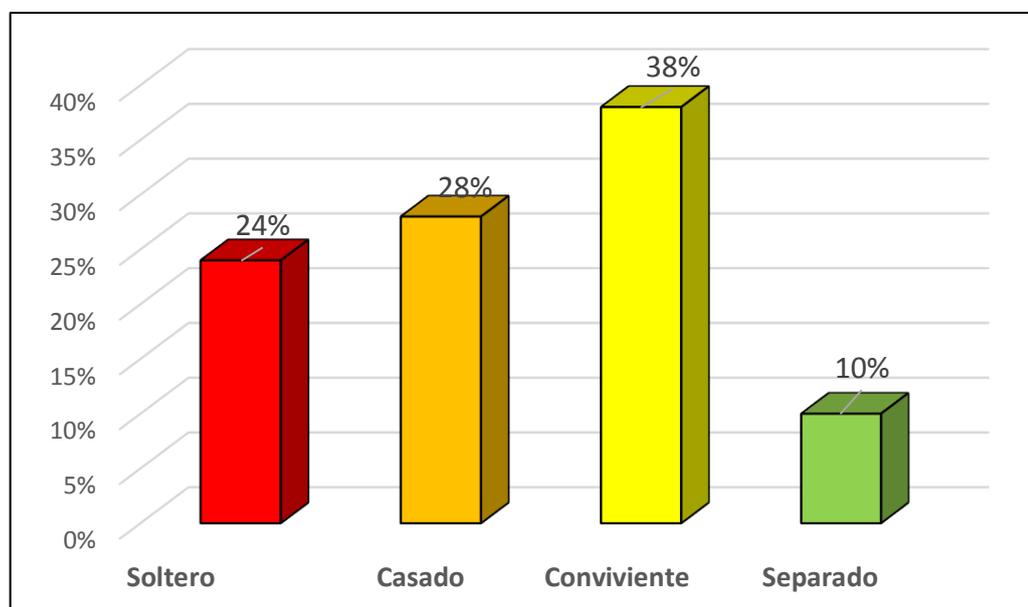
Tabla 3. Estado civil de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

Nº	ESTADO CIVIL	fi	PORCENTAJE
01	Soltero	28	24%
02	Casado	33	28%
03	Conviviente	45	38%
04	Separado	12	10%
TOTAL		118	100%

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019

Elaboración : Propia

Gráfico 3. Estado civil de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

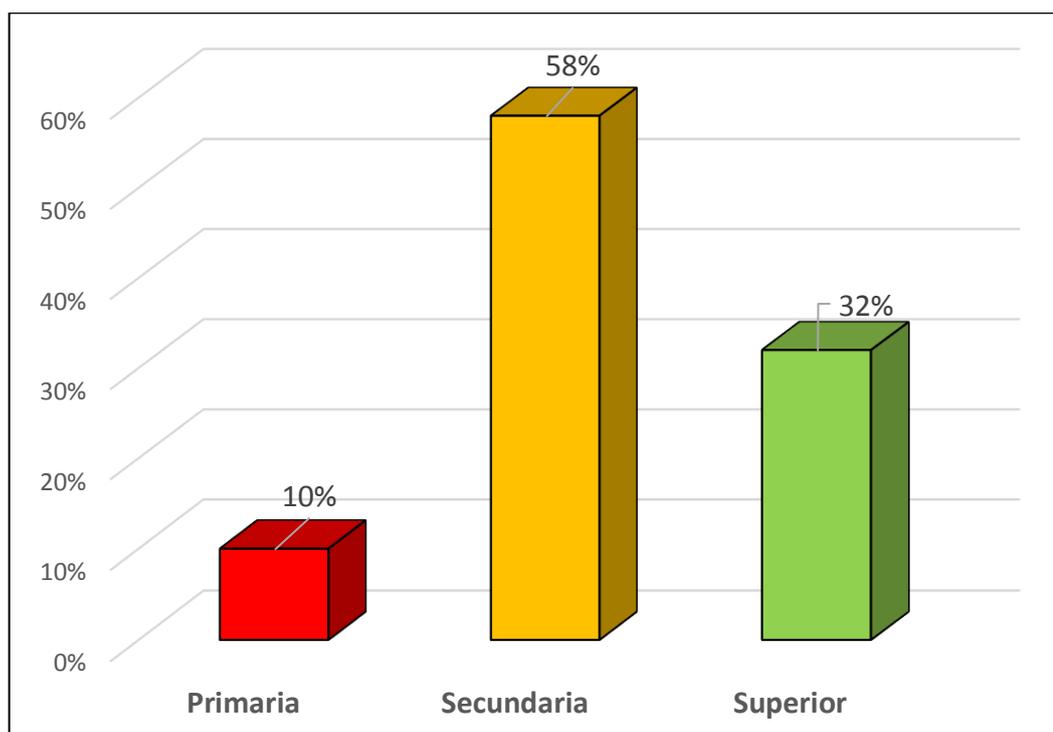
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 38% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 son convivientes, el 28% son casados, el 24% son solteros y el 10% son separados. Estos porcentajes indican lamentablemente que más la mayoría de los usuarios solo conviven con su pareja sin ningún derecho civil y en cualquier momento como suele ocurrir llegan a separarse puesto que no existe un vínculo civil de garantía y los perjudicados en la mayoría de los casos son los hijos que son los miembros de la familia más vulnerables.

Tabla 4. Grado de escolaridad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

Nº	GRADO DE INSTRUCCIÓN	fi	PORCENTAJE
02	Primaria	12	10%
03	Secundaria	69	58%
04	Superior	37	32%
TOTAL		118	100%

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
Elaboración : Propia

Gráfico 4. Grado de escolaridad de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

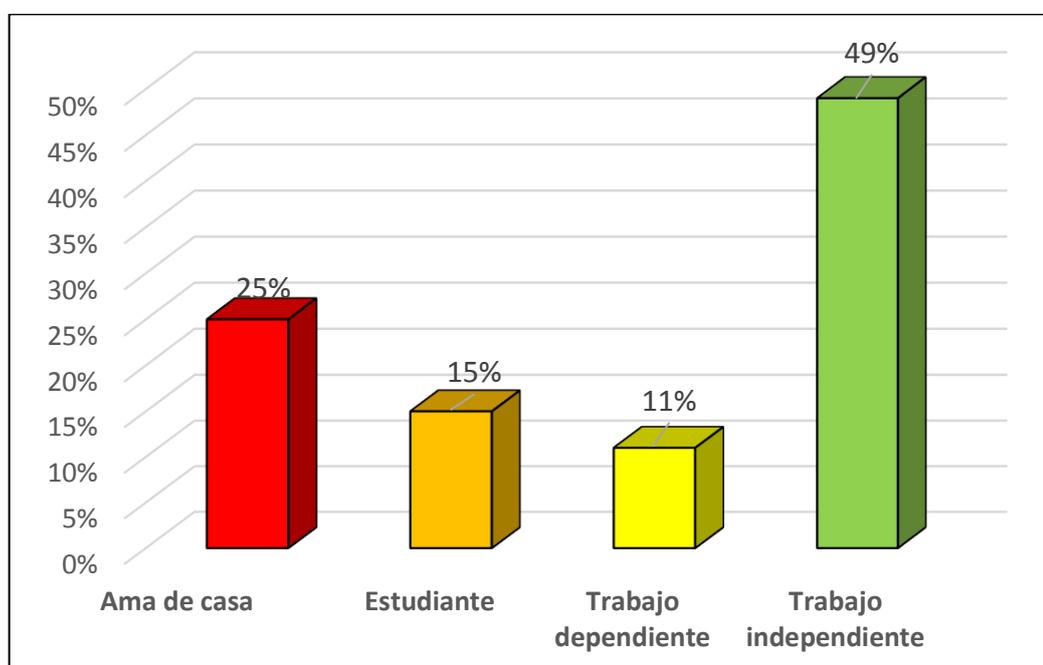
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 58% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 tienen el grado de escolaridad de secundaria, el 32% tienen el grado estudios superiores y el 10% tienen primaria.

Tabla 5. Ocupación de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

Nº	ESTADO CIVIL	fi	PORCENTAJE
01	Ama de casa	29	25%
02	Estudiante	18	15%
03	Trabajo dependiente	13	11%
04	Trabajo independiente	58	49%
TOTAL		118	100%

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
 Elaboración : Propia

Gráfico 5. Ocupación de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 49% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 tienen trabajo independiente, es decir, pueden ser vendedores ambulantes, tener negocio propio que en la mayoría de los casos son pequeñas bodegas u otras ocupaciones menores, el 25% son amas de casa, sin ningún tipo de ocupación, el 15% son estudiantes y el 11% tienen trabajo dependiente pero casi todos tienen un trabajo eventual y pocos casos tienen un trabajo dependiente estable

B) Resultado de las variables y sus dimensiones

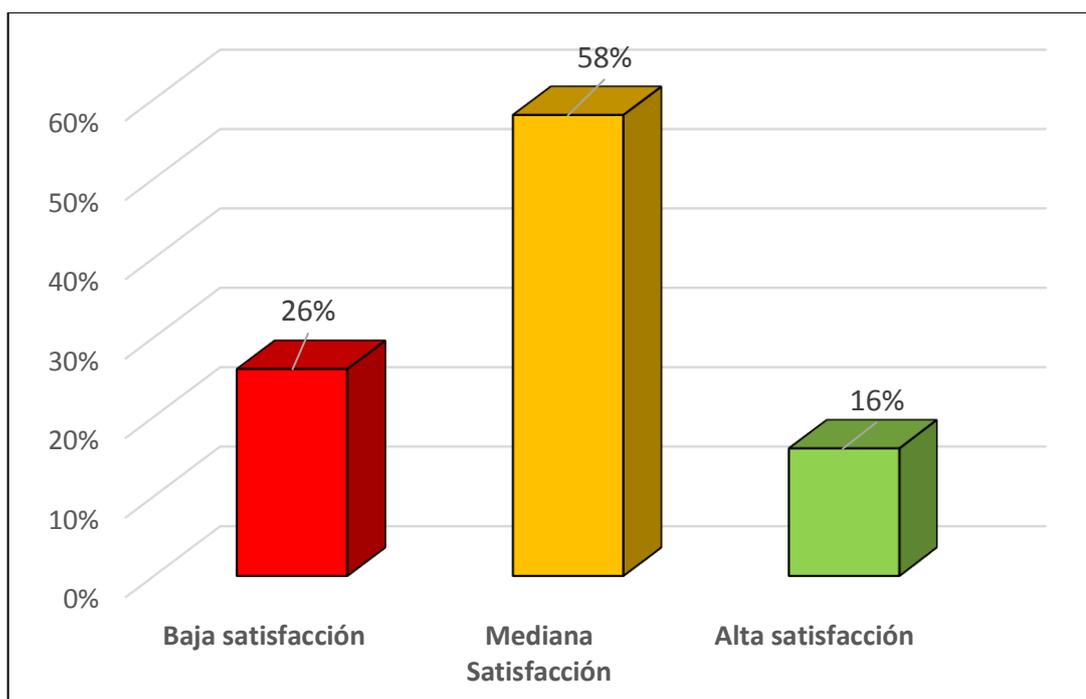
Tabla 06. Satisfacción de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Baja satisfacción (descontento o insatisfecho)	00 a 10	31	26%
Mediana satisfacción (satisfecho)	11 a 20	68	58%
Alta satisfacción (complacido)	21 a 30	19	16%
TOTAL		118	100%
PROMEDIO		15	

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019

Elaboración : Propia

Gráfico 06. Satisfacción de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 58% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 tienen una mediana satisfacción frente a la calidad de atención del personal de enfermería, el 26% tienen baja satisfacción, es decir, se sienten descontentos

o insatisfechos y solo el 16% tienen alta satisfacción, es decir se sienten complacidos con la calidad de atención. En promedio la satisfacción del paciente se ubica en una valoración de mediana o regular. Este hecho de que la mayoría tenga una mediana o regular satisfacción se debe porque el personal de enfermería no siempre la atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas, el servicio recibido no es muy adecuado y pertinente el usuario siente que el personal de enfermería realizó un mediano o regular trabajo al resolver su problema, que los problemas de salud del paciente no se han solucionado favorablemente en todos los casos. Del mismo modo la atención esperada no fue tan adecuada, su contenido no es plenamente con la atención brindada por la enfermera (o), en muchos casos la atención de la enfermera (o) no satisface sus expectativas donde el servicio otorgado en algunos casos cumple con las necesidades y expectativas esperadas por usted, en muchos casos el usuario opina que no fue tratado bien, muchas veces sus expectativas fueron ignoradas, la atención en la mayoría de los casos no es oportuna existe mucha demora

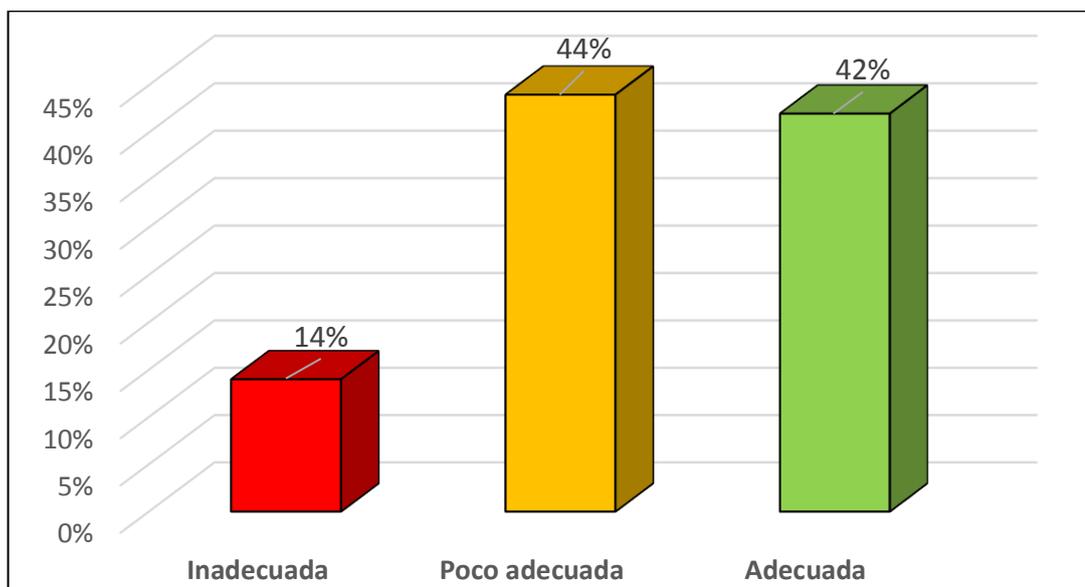
Tabla 07. Calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Inadecuada	00 a 16	17	14%
Poco adecuada	17 a 32	52	44%
Adecuada	33 a 48	49	42%
TOTAL		118	100%
PROMEDIO		29	

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019

Elaboración : Propia

Gráfico 07. Calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 44% de los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 afirman que la calidad de atención de enfermería es poco adecuada, el 42% afirma que es adecuada y solo el 14% opina que es inadecuada; en promedio esta variable se ubica en una valoración de poco adecuada con 29 puntos. Este hecho se debe porque las dimensiones de dicha variable como la dimensión humana, la dimensión técnico-científica y la dimensión confort se encuentran también en una valoración de poco adecuada o adecuada.

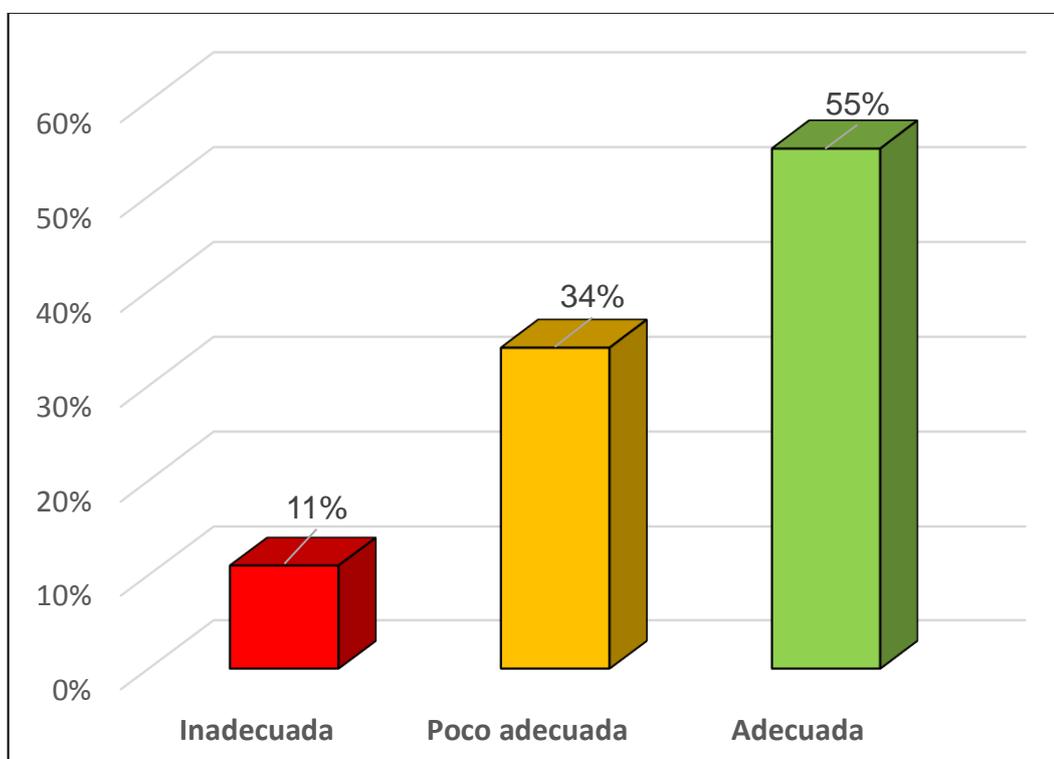
Tabla 08. Dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Inadecuada	00 a 05	13	11%
Poco adecuada	06 a 11	40	34%
Adecuada	12 a 16	65	55%
TOTAL		118	100%
PROMEDIO		12	

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019

Elaboración : Propia

Gráfico 08. Dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

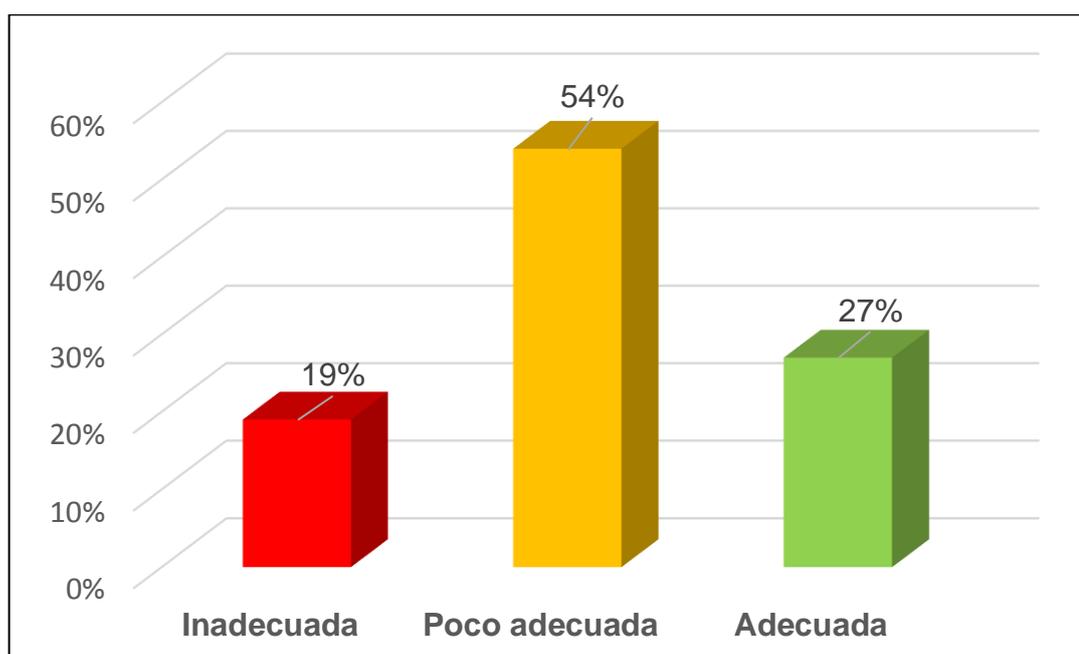
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 55% de los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 opinan que la dimensión humana de calidad de atención que brinda el personal de enfermería es adecuada, el 34% opina que es poco adecuada y solo el 11% opina que es inadecuada; en promedio esta dimensión se encuentra en una valoración de adecuada pero muy próxima a la poca adecuada con 12 puntos. Estos resultados se deben porque la enfermera(o) no siempre saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre, la enfermera(o) en muchos casos brinda información que usted necesita, en casi todos los casos se muestra dispuesta para ayudarlo, el trato de la enfermera(o) en muchos casos es amable, así mismo casi siempre le responde con claridad acerca de sus dudas, la casi siempre la enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables respetando la privacidad cuando brinda el cuidado, escuchándolo con atención cuando le comenta sobre su problema de salud.

Tabla 09. Dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Inadecuada	00 a 05	22	19%
Poco adecuada	06 a 11	64	54%
Adecuada	12 a 16	32	27%
TOTAL		118	100%
PROMEDIO		10	

Fuente : Cuestionario aplicado en enero del 2019
 Elaboración : Propia

Gráfico 09. Dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 54% de los pacientes del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 opinan que la dimensión técnico científica de loa calidad de atención que brinda el personal de enfermería es poco adecuada, el 27% opina que es adecuada y

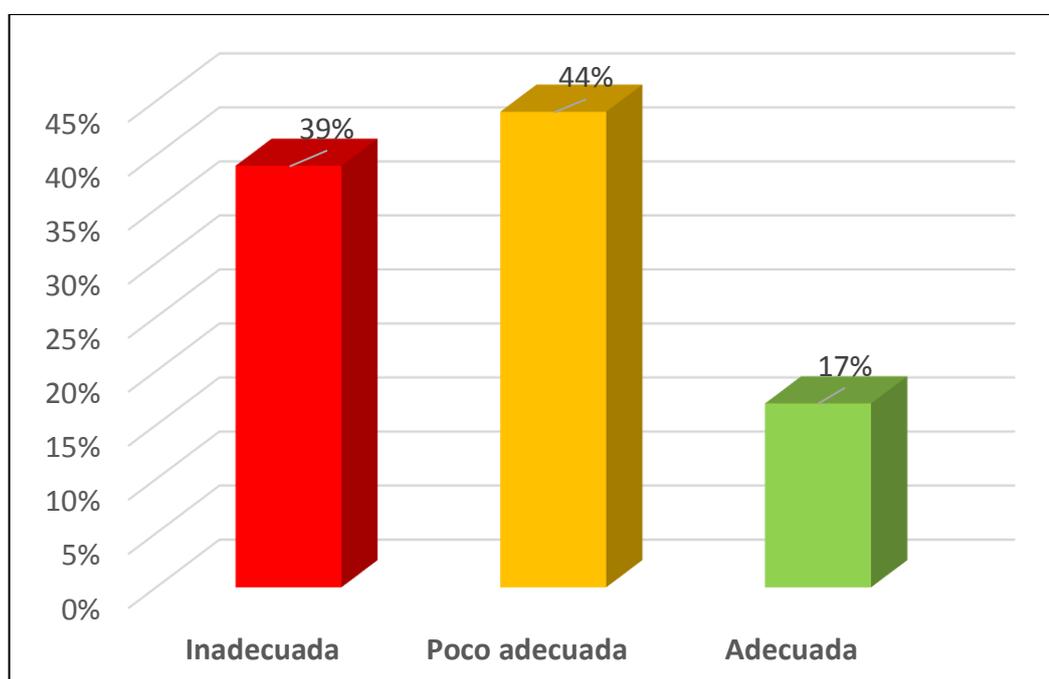
solo el 19% opina que es inadecuada; en promedio esta dimensión se encuentra en una valoración de poco adecuada con 10 puntos. Estos resultados se deben porque muchas veces la enfermera(o) orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar, los usuarios no reciben charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a), pocas veces la enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades, en algunos casos la enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla, no se lavan las manos, en muchos casos no responden a las inquietudes de manera precisa y clara, en algunos casos la enfermera(o) no realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias y las indicaciones que brinda el personal de enfermería en algunos casos no le hace bien a su salud.

Tabla 10. Dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Inadecuada	00 a 05	46	39%
Poco adecuada	06 a 11	52	44%
Adecuada	12 a 16	20	17%
TOTAL		118	100%
PROMEDIO		8	

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
 Elaboración : Propia

Gráfico 10. Dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 44% de los usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019 opinan que

la dimensión confort de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es poco adecuada, el 39% opina que es inadecuada y solo el 17% opina que es adecuada; en promedio esta dimensión se encuentra en una valoración de poco adecuada pero muy próxima a la poca inadecuada con 8 puntos. Esta dimensión es la que obtiene menos valoración que las otras de la calidad de atención. Estos resultados se debe porque la enfermera(o) en muchos casos no acude al llamado oportunamente del paciente, en muchos casos la enfermera(o) no considera sus creencias y costumbres y se pasa discrepando queriendo hacer prevalecer sus opiniones, así mismo la enfermera(o) no le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades, no le explica con anterioridad la realización de un procedimiento de solicitar autorización a usted y/o familiar, el usuario no es motivado a compartir sus preocupaciones y temores, en muchos casos la enfermera(o) no se interesa por el ambiente, este limpio puesto que existen horas dichos ambientes no se encuentran limpios ni ordenados y el profesional de enfermería no brinda comodidad mientras esperan los usuarios el turno de atención.

Tabla 11. Promedios de la satisfacción del usuario y la calidad de atención y sus dimensiones

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN HUMANA	DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA	DIMENSIÓN CONFORT	CALIDAD DE ATENCIÓN
PROMEDIO	15,11	12,26	9,58	8,14	28,88

Fuente : Cuestionario aplicado en mayo del 2019
 Elaboración : Propia

4.2. Prueba de Hipótesis

Para la prueba de la hipótesis general y específica, se formuló la hipótesis nula y la hipótesis de investigación y por ser las variables cualitativas o categóricas y ser la muestra menor de 50 sujetos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Se debe indicar solo se realiza la contrastación de las hipótesis específicas formuladas estadísticamente, las otras se contrastan mediante sus estimaciones puntuales (frecuencias)

Para el procesamiento de datos se utilizó el Software SPSS (v. 23.0)

Los pasos seguidos fueron son los siguientes:

- 1) Formulación de la hipótesis nula y de investigación
- 2) Nivel de significación: 1% (0.01)
- 3) Estadístico de prueba: Rho de Spearman
- 4) Decisión

Si $P < 0,01$; se rechaza H_0

Si $P > 0,01$; se acepta H_0

Interpretación de los valores del Coeficiente de Correlación

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación positiva o negativa perfecta
De ± 0.91 a ± 0.99	Correlación positiva o negativa muy fuerte
De ± 0.76 a ± 0.90	Correlación positiva o negativa fuerte
De ± 0.51 a ± 0.75	Correlación positiva o negativa considerable
De ± 0.26 a ± 0.50	Correlación positiva o negativa media
De ± 0.11 a ± 0.25	Correlación positiva o negativa baja
De ± 0.01 a ± 0.10	Correlación positiva o negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables

Fuente: Elaboración a partir de Hernández (2014)

Contrastación de la Hipótesis General:

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.871.

Contrastación de las Hipótesis Específicas:

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN HUMANA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		118	118
	DIMENSIÓN HUMANA	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		118	118	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.801

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		118	118
	DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		118	118	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.769

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.

Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN CONFORT
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		118	118
	DIMENSIÓN CONFORT	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		118	118	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.773

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación indican que existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que en la prueba de hipótesis el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01) por lo que se acepta la hipótesis de investigación; del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.871. Así mismo la satisfacción del paciente se encuentra en una valoración de median o regular, sin llegar a una alta satisfacción y la calidad de atención se encuentran en una valoración de poco adecuada, sin embargo, su tendencia es hacia la calidad de atención adecuada, inclusive la dimensión humana tiene una valoración de adecuada. Estos resultados se relacionan con resultados de otras investigaciones realizadas anteriormente como es el caso de Lasluisa, L. Rolando, C., en su trabajo de investigación concluye que resultados revelaron que solo el 54% del personal de enfermería reciben cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios manifiestan que la atención es lenta, el 84% de los usuarios refieren que a veces el personal de enfermería les indica los cuidados que deben tener por su estado de salud, un 65% considera que la atención recibida es buena, de esto y otros datos se indican que la atención brindada no es 100% de calidad, debido a que no hay evidencia de ningún paciente que tenga un nivel de satisfacción alto. Estas conclusiones coinciden con los resultados de la presente investigación donde la satisfacción del paciente es mediana, es decir no todos los pacientes tienen una alta satisfacción, sino un porcentaje minoritario. Llano Ruiz C., Hermida Cruz P., dichos autores llegan a las siguientes conclusiones de acuerdo a los resultados de la investigación realizada sobre la percepción de los pacientes que se encuentran internados en dicha unidad sobre la calidad es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les brindan. Además refieren que las(os) enfermeras(os) son respetuosos en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones, que son amables y claros al momento de comunicarse. Dichos resultados no coinciden con las conclusiones de la presente investigación donde los pacientes del

Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, no reportan una completa o alta satisfacción frente a la calidad de atención. Huerta M. Elizabeth A, dicha tesista concluye que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Sandoval D y Vilcherrez S., en su investigación concluyen que que en el servicio de cirugía el 57.1% se sienten insatisfechos y 39.3% parcialmente satisfechos; ginecología 76.2% parcialmente satisfechos; con respecto a la calidad del cuidado enfermero. Con relación a las dimensiones: en el servicio de cirugía 89.3% se muestran insatisfechos; en ginecología el 50% se sienten insatisfechos en la dimensión técnica y en la humana. En el servicio de cirugía el 82.1 se sienten parcialmente satisfechos y 7.1 insatisfechos; en el servicio de ginecología el 61.9% se sienten parcialmente satisfechos. La dimensión entorno en servicio de cirugía el 82.1% se muestran parcialmente satisfechos y en el servicio de ginecología 69% totalmente satisfechos. Concluyendo que se debe concientizar al profesional de enfermería sobre la importancia del cuidado humanizado y el trato que merece el usuario como ser holístico. Como se puede apreciar, estos resultados en casi todos los casos son coincidentes con las conclusiones de la presente investigación donde existe insatisfacción y mediana satisfacción de los pacientes hacia las dimensiones de la calidad de atención a excepción de la dimensión humana donde los sujetos de nuestra muestra se sienten adecuadamente atendidos. Hilario P., Yofré, en su tesis concluye que en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos. Este resultado coincide con la prueba de hipótesis de la presente investigación donde existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención sin embargo la mayoría tienen una mediana satisfacción.

CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, en promedio es mediana, es decir los, pacientes no están completamente satisfechos, porcentualmente se tiene que el 58% de los pacientes tienen una mediana satisfacción frente a la calidad de atención del personal de enfermería, el 26% tienen baja satisfacción, es decir, se sienten descontentos o insatisfechos y solo el 16% tienen alta satisfacción.
- El nivel de calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, en promedio es poco adecuada pero su tendencia es hacia la adecuada, porcentualmente se tiene que el 44% de los pacientes que la calidad de atención de enfermería es poco adecuada, el 42% afirma que es adecuada y solo el 14% opina que es inadecuada.
- Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que en la prueba de hipótesis el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01) por lo que se acepta la hipótesis de investigación; del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.871
- Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.801
- Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de

enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.769

- Existe relación significativa entre satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a cero menor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dicha dimensión con la calidad de atención se relacionan con un coeficiente positivo fuerte cuyo valor es 0.773

RECOMENDACIONES

- Al existir una relación directa la satisfacción del paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019, se recomienda a los funcionarios y directivos del indicado hospital propender a la mejorar de la calidad de atención al usuario mediante capacitaciones, charlas, jornadas de convivencias y otros para satisfacer o contentar al paciente ya que su satisfacción no es completa sino mediana o regular.
- Del mismo modo se recomienda a los directivos, funcionarios y personal de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari del distrito de Amarilis mejorar la dimensión confort, puesto que es la dimensión de menor valoración de la calidad de atención, para ello es necesario que el personal de enfermería con el paciente sea amable, cordial, respete su idiosincrasia, creencias, le muestre atención cuando espera su turno y preocuparse para que los ambientes de espera y consulta sean acogedores.
- Así mismo recomendamos al personal de enfermería mejorar su dimensión técnico-científica, porque es otra dimensión de la calidad de atención que tiene una valoración de poco adecuada, para ello es necesario, especializaciones, capacitaciones continuas y sobre todo responsabilidad y actitud para el cumplimiento de sus funciones.
- A los futuros profesionales de enfermería recomendamos ahondar la presente investigación en otros contextos para tener un conocimiento real de la calidad de atención en otros centros de salud del departamento de Huánuco con la finalidad de tener instituciones prestadoras del servicio de salud que satisfagan al paciente preservando su salud y así mejorar su calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Romero Ameri Liliam. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima 2008 [Tesis]. Lima. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf
- (2) Revista Cubana de Enfermería. Relación enfermera – paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Internet] 2016. [Citado 21 marzo de 2019] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>.
- (3) Coordinadora profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2016]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
- (4) Lasluisa LI, Rolando Celso, “Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Iatacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014.
- (5) Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador, 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
- (6) Rondón A. Calidad De Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz Y Páez Ciudad Bolívar [Tesis]. Bolívar: universidad de oriente Núcleo Bolívar. Escuela de ciencias de la Salud; 2010.
- (7) Huerta M, Titulada: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.

- (8) Sandoval D. y Vilcherrez S, "Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero a los usuarios de ginecología y cirugía del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque. Abril de 2014"
- (9) Fritas del Águila, Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo 2013.
- (10) Hilario P., Yofré; "nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano"; Huánuco, 2012.
- (11) Vanesa Lombardi, Milagros Rojas. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de los enfermeros en el servicio de unidad de cuidados intensivos del Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2011.
- (12) MINSA. "Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva de la usuario, Lima - Perú 2000".
- (13) Wittakker, James. 1998. Psicología Motivacional. Tercera edición, Editorial Interamericana. México.
- (14) Donabedian, Avedis. "Evaluando la Calidad de la Atención Médica. Editorial Prensa Mexicana".
- (15) Mankelerinas, Mateo. 1999. Psicología de la Motivación 2º edición. Barcelona Editorial Harla.
- (16) Thorndike, P. E. 1999. Psicometría Aplicada 3º edición. Madrid: Limusa.
- (17) M. Fishbein actitud, la intención y el comportamiento : una introducción a la teoría y la investigación . Reading, MA : Addison - Wesley ; 1975.
- (18) Festinger Una teoría de la disonancia cognitiva. Standford : Standford University Press ; 1957.

- (19) Thibaut J , Kelley H. La psicología social de los grupos. Nueva York: Wiley ; 1959.
- (20) Roy C. El modelo de adaptación de Roy. 3 ed . Nueva Jersey: Pearson; 2009 .
- (21) Martínez. En: Hagei Ricapa Janet Teodora. Op, cit, p. 25.
- (22) Di Domenico G: En Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, facultad de biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona; 2000. P. 159.
- (23) Weiss, G. L. La satisfacción del paciente con la atención médica primaria. Evaluación de los factores demográficos y socio de predisposición. Care Med 1988 ; 26 (4) : 383-92
- (24) Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012.Lima: Recuperado de www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf.
- (25) Kotler y Armstrong. Fundamentos de Marketing. 6ta Ed. Madrid: Paraninfo, 1998.
- (26) Monografías.com [Internet]. 2012. [Citado 11 de julio 2018]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos90/introduccion-al-estudio-calidad/introduccion-al-estudio-calidad.shtml>
- (27) Universidad ESAN. Conexiones ESAN. [Internet]. 2018. [citado 12 de marzo 2019] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- (28) OMS. [Internet].2016. [Citado 15 marzo2019]. Disponibilidad en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
- (29) Coordinadora profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención;2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 22 marzo 2019]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

- (30) Revista virtual Odontología ejercicio profesional volumen 5. [Internet]. 2004. [citado 20 de marzo 2019]. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/art152ago2004.htm>
- (31) Coordinadora profundsorg.
- (32) Silva-Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. Univ.* [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso.ISSN 2395-8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
- (33) Coordinadora profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 22 Marzo 2109. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
- (34) Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [internet]. 2008 Diciembre. [Citado 21 de marzo 2019]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
- (35) Consejo Internacional de Enfermeras. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería [Citado 23 de marzo 2019]. Disponible en: http://www.enfermerialeon.com/modules.php?name=Comision_Deontologica&op=viewarticle&artid=5
- (36) Dueñas, O. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. México: Trillas; 2006.
- (37) Carrasco, S. Metodología de la Investigación Científica (5ª ed.). Lima: San Marcos; 2013.
- (38) Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. Metodología de la Investigación (6a ed.). México: Mc Graw-Hill; 2014
- (39) Supo, J. Investigación Científica. Recuperado de: Sociedad Hispana de Investigadores Científicos, 2015. www.sciencie.com

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

Código:

Fecha:/...../.....

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES/PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	COMPLACIDO			
01	La atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas			
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente la enfermera (o)			
03	Siente que el personal de enfermería realizó un buen trabajo al resolver su problema			
04	Encontraste mejor atención a tus problemas de salud y consultas realizadas			
05	Todas tus problemas de salud se han solucionado favorablemente			
	SATISFECHO			
06	Se siente satisfecho por la atención brindada en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari			
07	Esperaba atención adecuada de la enfermera (o)			
08	Se siente contento con la atención brindada por la enfermera (o)			
09	La atención de la enfermera (o) satisface sus expectativas			
10	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.			
	DESCONTENTO			
11	Cree que la atención la enfermera (o) está por debajo de lo que esperaba			
12	Siente que fue tratado mal			
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas			
14	La atención en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari no es oportuna existe mucha demora			
15	Siempre está descontento con la atención que brinda la enfermera (o)			
	TOTAL			

Código:

Fecha:/...../.....

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a, ita) el presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que usted tiene frente a la calidad de atención que recibe del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari para ello deberá responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según corresponda con la mayor veracidad posible

Le agradecemos por su colaboración

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

_____ años

2. Sexo

Masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltera ()

b) Casada ()

c) Conviviente ()

d) Separada ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Superior ()

5. ¿Cuál es su ocupación?

a) Ama de casa ()

b) Estudiante ()

c) Trabajo dependiente ()

d) Trabajo independiente ()

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

A) DIMENSIÓN HUMANA

1. La enfermera(o) le saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.

Nunca () A veces () Siempre ()

2. La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.

Nunca () A veces () Siempre ()

3. La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.

Nunca () A veces () Siempre ()

4. La enfermera(o) le brinda un trato amable.

Nunca () A veces () Siempre ()

5. La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.

Nunca () A veces () Siempre ()

6. La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.

Nunca () A veces () Siempre ()

7. La enfermera(o) respeta su privacidad cuando se brinda el cuidado.

Nunca () A veces () Siempre ()

8. La enfermera(o) lo escucha atento cuando le comenta sobre su problema de salud.

Nunca () A veces () Siempre ()

B) DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA

9. La enfermera(o) enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.

Nunca () A veces () Siempre ()

10. Recibe charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a).

Nunca () A veces () Siempre ()

11. La enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades.

Nunca () A veces () Siempre ()

12. La enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla.

Nunca () A veces () Siempre ()

13. La enfermera(o) se lava las manos.

Nunca () A veces () Siempre ()

14. La enfermera(o) responde a sus inquietudes de manera precisa y clara.

Nunca () A veces () Siempre ()

15. La enfermera(o) realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.

Nunca () A veces () Siempre ()

16. Las indicaciones que le brinda el personal de enfermería la hace bien a su salud.

Nunca () A veces () Siempre ()

C) DIMENSIÓN CONFORT

17. La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

Nunca () A veces () Siempre ()

18. La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

Nunca () A veces () Siempre ()

19. La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades.

Nunca () A veces () Siempre ()

20. La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.

Nunca () A veces () Siempre ()

21. La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.

Nunca () A veces () Siempre ()

22. Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Nunca () A veces () Siempre ()

23. El ambiente donde se brinda el cuidado se encuentra limpio y ordenado.

Nunca () A veces () Siempre ()

24. El profesional de enfermería le brinda comodidad mientras esperaba su turno.

Nunca () A veces () Siempre ()

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María C. Berrospi Arrieta con DNI N° 9299673
 de profesión ENFERMERA ejerciendo
 actualmente como ENFERMERA "EMERGENCISTA" en la
 institución H.V.M. HOSPITAL VAIDIRAN MEDRANO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		X		
Presentación del instrumento.		X		
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.		X		
Pertinencia.		X		

II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI ()** **NO ()**

Aportes y sugerencias:

INSTRUMENTO LISTO PARA APLICAR

Huánuco, 28 de MAYO del 2018


María C. Berrospi Arrieta
 Lic. Enfermería
 CEP 37711

Firma y sello.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARA C. BERRÓSPI ARRIETA con DNI N° 4299673
 de profesión ENFERMERA ejerciendo
 actualmente como ENFERMERA "EMERGENCIA" en la
 institución H-V-M. HOSPITAL VAIDIZAN MEDRANO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MAERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

III. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		X		
Presentación del instrumento.		X		
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.		X		
Pertinencia.		X		

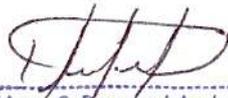
IV. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y sugerencias:

INTRUMENTO LISTO PARA APLICAR

Huánuco, 28 de MAYO del 2018



 Mara C. Berróspi Arrieta
 Lic. Enfermería
 CEP. 37711

Firma y sello.

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI**

INSTRUCCIONES:

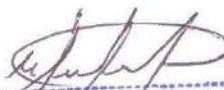
Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			

Evaluado por: MARA C. BERROSPÍ ARRIETA

Firma:



 Mara C. Berrospi Arrieta
 Lic. Enfermería
 CEP. 37711

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING
FERRARI**

INSTRUCCIONES:

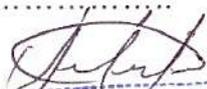
Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			

Evaluado por: *MARIA C. BERROSPÍ ARRILETA*

Firma:.....


María C. Berrospi Arrileta
 Lic. Enfermería
 CEP. 37711

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marina Santamaria, Trujillo con DNI N° 24308608
 de profesión Lic. Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera Administrativa en la
 institución H.M.I. "Carlos Showing Ferrari"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		x		
Presentación del instrumento.		x		
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.		x		
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.		x		
Pertinencia.		x		

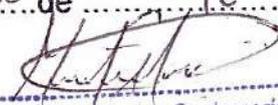
II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI ()** **NO ()**

Aportes y sugerencias:

Instrumento para aplicación

Huánuco, 30 de Mayo del 2018


 Lic. Enf. Marina Santamaria Trujillo
 CEP N° 19082
 Firma y sello.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marina Santamaría Trujillo con DNI N° 29308608
 de profesión Lic. Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera Administrativa en la
 institución H.M.I. "Carlos Showing Ferrari"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MAERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

III. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		x		
Presentación del instrumento.		x		
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.		x		
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.		x		
Pertinencia.		x		

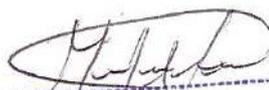
IV. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ()**

Aportes y sugerencias:

Instrumento para aplicar

Huánuco, 30 de Mayo del 2018



Lic. Enf. Marina Santamaría Trujillo

CEP N° 19082

Firma y sello.

**CUESTIONARIO PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI**

INSTRUCCIONES:

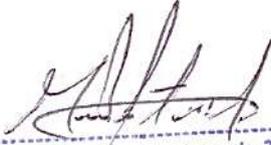
Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

ESCALA				OBSERVACIONES
Item	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			

Evaluado por:

Firma:.....


 Lic. Enf. Marina Santamaria Trujillo
 CEP N° 19082

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING
FERRARI**

INSTRUCCIONES:

Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			

Evaluado por:

Firma:


 Lic. Enf. Marina Santamaria Trujillo
 CEP N° 19082

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes De Esquivel Ayala con DNI N° 22 300 319
 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera en Servicio Neonatología en la
 institución Hospital Herminio Valdizan Hedrono

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		x		
Presentación del instrumento.		x		
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.		x		
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.		x		
Pertinencia.		x		

II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI (x)** **NO ()**

Aportes y sugerencias:

Instrumento listo para aplicar

Huánuco, 30 de Mayo del 2018



Mercedes D. Esquivel Ayala

Lic. Enfermería

CEP. 66542

Firma y sello.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes De Esquivel Ayala con DNI N° 22300319
 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera en Servicio Neonatología en la
 institución Hospital Herminio Valdizan Hedrano - HCO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MAERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI** para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

III. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		X		
Presentación del instrumento.		X		
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.		X		
Pertinencia.		X		

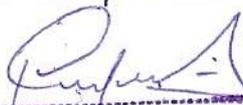
IV. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ()**

Aportes y sugerencias:

Instrumento listo para aplicar

Huánuco, 30 de Mayo del 2018



Mercedes D. Esquivel Ayala
 Lic. Enfermería

C.E. 66542

Firma y sello.

**CUESTIONARIO PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI**

INSTRUCCIONES:

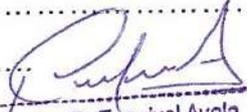
Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

ESCALA				OBSERVACIONES
Item	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			

Evaluado por:

Firma:


 Mercedes D. Esquivel Ayala
 Lic. Enfermería
 C.E.P. 63542

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING
FERRARI**

INSTRUCCIONES:

Sr. (a) experto, por favor sirva se marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítems según su apreciación.

Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco antecipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			

Evaluado por:

Firma:.....


 Mercedes D. Esquivel Ayala
 Lic. Enfermería
 CEP. 66542

ANEXO 03,
SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS

"AÑO CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

DR: ALVARO FERNANDEZ PORTUGAR
DIRECTOR DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI

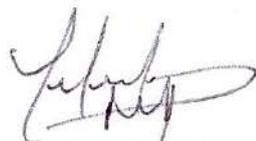
Asunto: Solicitud de permiso para ejecutar instrumentos de un proyecto de tesis

Me dirijo a usted soy alumna egresada de la Universidad Alas Peruana de la carrera de Enfermería. La razón de la presente es para solicitarle el permiso para poder ejecutar mi instrumento de mi tesis de mi proyecto de investigación que tiene como titulo "SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL CARLOS SHOWING FERRARI" para poder entrevistar a los pacientes que son atendidos y poder saber el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención.

Agradezco de antemano su atención y comprensión.

Saludos cordiales,

HUANUCO 20 DE MAYO 2019



ITALA PERALTA ANGULO

RECIBIDO

20/05/19

ANEXO 04
INSTRUMENTOS APLICADOS

Nº 01: INSTRUMENTOS

Código:

080

Fecha: 03.06.19

ANEXO

QUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES/PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
COMPLACIDO				
01	La atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas		X	
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente la enfermera (o)		X	
03	Siente que el personal de enfermería realizó un buen trabajo al resolver su problema		X	
04	Encontraste mejor atención a tus problemas de salud y consultas realizadas		X	
05	Todos tus problemas de salud se han solucionado favorablemente		X	
SATISFECHO				
06	Se siente satisfecho por la atención brindada en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari		X	
07	Esperaba atención adecuada de la enfermera (o)		X	
08	Se siente contento con la atención brindada por la enfermera (o)		X	
09	La atención de la enfermera (o) satisface sus expectativas		X	
10	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.		X	
DESCONTENTO				
11	Cree que la atención la enfermera (o) está por debajo de lo que esperaba		X	
12	Siente que fue tratado mal		X	
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas		X	
14	La atención en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari no es oportuna existe mucha demora		X	
15	Siempre está descontento con la atención que brinda la enfermera (o)		X	
TOTAL				

Código:

080

Fecha:

03/06/19...

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a, ita) el presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que usted tiene frente a la calidad de atención que recibe del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari para ello deberá responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según corresponda con la mayor veracidad posible

Le agradecemos por su colaboración

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?
31 años
2. Sexo
 - Masculino ()
 - Femenino (X)
3. ¿Cuál es su estado civil?
 - a) Soltera ()
 - b) Casada ()
 - c) Conviviente (X)
 - d) Separada ()
4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?
 - a) Primaria ()
 - b) Secundaria ()
 - c) Superior (X)
5. ¿Cuál es su ocupación?
 - a) Ama de casa ()
 - b) Estudiante ()
 - c) Trabajo dependiente ()
 - d) Trabajo independiente (X)

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

A) DIMENSIÓN HUMANA

1. La enfermera(o) le saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.
Nunca () A veces (X) Siempre ()
2. La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

3. La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

4. La enfermera(o) le brinda un trato amable.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

5. La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

6. La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

7. La enfermera(o) respeta su privacidad cuando se brinda el cuidado.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

8. La enfermera(o) lo escucha atento cuando le comenta sobre su problema de salud.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

B) DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA

9. La enfermera(o) enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

10. Recibe charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a).

Nunca () A veces (x) Siempre ()

11. La enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

12. La enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

13. La enfermera(o) se lava las manos.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

14. La enfermera(o) responde a sus inquietudes de manera precisa y clara.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

15. La enfermera(o) realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

16. Las indicaciones que le brinda el personal de enfermería la hace bien a su salud.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

C) DIMENSIÓN CONFORT

17. La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

18. La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

19. profesionales. La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

20. La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

21. La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

22. Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

23. El ambiente donde se brinda el cuidado se encuentra limpio y ordenado.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

24. El profesional de enfermería le brindo comodidad mientras esperaba su turno.

Nunca () A veces (x) Siempre ()

Nº 01: INSTRUMENTOS

Código: 057

Fecha: 04.06.19

ANEXO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES/PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
COMPLACIDO				
01	La atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas			X
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente la enfermera (o)			X
03	Siente que el personal de enfermería realizó un buen trabajo al resolver su problema		X	
04	Encontraste mejor atención a tus problemas de salud y consultas realizadas		X	
05	Todos tus problemas de salud se han solucionado favorablemente		X	
SATISFECHO				
06	Se siente satisfecho por la atención brindada en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari		X	
07	Esperaba atención adecuada de la enfermera (o)		X	
08	Se siente contento con la atención brindada por la enfermera (o)		X	
09	La atención de la enfermera (o) satisface sus expectativas		X	
10	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.		X	
DESCONTENTO				
11	Cree que la atención la enfermera (o) está por debajo de lo que esperaba		X	
12	Siente que fue tratado mal		X	
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas		X	
14	La atención en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari no es oportuna existe mucha demora		X	
15	Siempre está descontento con la atención que brinda la enfermera (o)		X	
TOTAL				

Código:

Fecha: 04/06/19

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a, ita) el presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que usted tiene frente a la calidad de atención que recibe del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari para ello deberá responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según corresponda con la mayor veracidad posible

Le agradecemos por su colaboración

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

19 años

2. Sexo

Masculino ()

Femenino (X)

3. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltera ()

b) Casada ()

c) Conviviente (X)

d) Separada ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Primaria ()

b) Secundaria (X)

c) Superior ()

5. ¿Cuál es su ocupación?

a) Ama de casa ()

b) Estudiante (X)

c) Trabajo dependiente ()

d) Trabajo independiente ()

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

A) DIMENSIÓN HUMANA

1. La enfermera(o) le saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.

Nunca () A veces () Siempre (X)

2. La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.

- Nunca () A veces () Siempre ()
3. **La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.**
Nunca () A veces () Siempre ()
4. **La enfermera(o) le brinda un trato amable.**
Nunca () A veces () Siempre ()
5. **La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.**
Nunca () A veces () Siempre ()
6. **La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.**
Nunca () A veces () Siempre ()
7. **La enfermera(o) respeta su privacidad cuando se brinda el cuidado.**
Nunca () A veces () Siempre ()
8. **La enfermera(o) lo escucha atento cuando le comenta sobre su problema de salud.**
Nunca () A veces () Siempre ()

B) DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA

9. **La enfermera(o) enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.**
Nunca () A veces () Siempre ()
10. **Recibe charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a).**
Nunca () A veces () Siempre ()
11. **La enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades.**
Nunca () A veces () Siempre ()
12. **La enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla.**
Nunca () A veces () Siempre ()
13. **La enfermera(o) se lava las manos.**
Nunca () A veces () Siempre ()
14. **La enfermera(o) responde a sus inquietudes de manera precisa y clara.**
Nunca () A veces () Siempre ()
15. **La enfermera(o) realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

16. Las indicaciones que le brinda el personal de enfermería la hace bien a su salud.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

C) DIMENSIÓN CONFORT

17. La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

18. La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

19. profesionales. La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

20. La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

21. La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

22. Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

23. El ambiente donde se brinda el cuidado se encuentra limpio y ordenado.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

24. El profesional de enfermería le brinda comodidad mientras esperaba su turno.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

Nº 01: INSTRUMENTOS

Código:

043

Fecha: 04.06.19

ANEXO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES/PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
COMPLACIDO				
01	La atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas		X	
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente la enfermera (o)		X	
03	Siente que el personal de enfermería realizó un buen trabajo al resolver su problema		X	
04	Encontraste mejor atención a tus problemas de salud y consultas realizadas		X	
05	Todos tus problemas de salud se han solucionado favorablemente		X	
SATISFECHO				
06	Se siente satisfecho por la atención brindada en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari		X	
07	Esperaba atención adecuada de la enfermera (o)		X	
08	Se siente contento con la atención brindada por la enfermera (o)		X	
09	La atención de la enfermera (o) satisface sus expectativas		X	
10	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.		X	
DESCONTENTO				
11	Cree que la atención la enfermera (o) está por debajo de lo que esperaba		X	
12	Siente que fue tratado mal		X	
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas		X	
14	La atención en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari no es oportuna existe mucha demora		X	
15	Siempre está descontento con la atención que brinda la enfermera (o)		X	
TOTAL				

Código: 043

Fecha: 04/06/19

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a, ita) el presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que usted tiene frente a la calidad de atención que recibe del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari para ello deberá responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según corresponda con la mayor veracidad posible

Le agradecemos por su colaboración

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

27 años

2. Sexo

Masculino ()

Femenino (X)

3. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltera ()

b) Casada ()

c) Conviviente (X)

d) Separada ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Superior (X)

5. ¿Cuál es su ocupación?

a) Ama de casa ()

b) Estudiante ()

c) Trabajo dependiente ()

d) Trabajo independiente (X)

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

A) DIMENSIÓN HUMANA

1. La enfermera(o) le saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

2. La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

3. **La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

4. **La enfermera(o) le brinda un trato amable.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

5. **La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

6. **La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

7. **La enfermera(o) respeta su privacidad cuando se brinda el cuidado.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

8. **La enfermera(o) lo escucha atento cuando le comenta sobre su problema de salud.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

B) DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA

9. **La enfermera(o) enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

10. **Recibe charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a).**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

11. **La enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

12. **La enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

13. **La enfermera(o) se lava las manos.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

14. **La enfermera(o) responde a sus inquietudes de manera precisa y clara.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

15. **La enfermera(o) realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.**

Nunca () A veces (X) Siempre ()

16. Las indicaciones que le brinda el personal de enfermería la hace bien a su salud.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

C) DIMENSIÓN CONFORT

17. La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

18. La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

19. profesionales. La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

20. La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

21. La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

22. Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

23. El ambiente donde se brinda el cuidado se encuentra limpio y ordenado.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

24. El profesional de enfermería le brinda comodidad mientras esperaba su turno.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

Nº 01: INSTRUMENTOS

Código:

120

Fecha: 03.06.19

ANEXO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES/PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
COMPLACIDO				
01	La atención brindada por la enfermera (o) supera sus expectativas		X	
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente la enfermera (o)		X	
03	Siente que el personal de enfermería realizó un buen trabajo al resolver su problema		X	
04	Encontraste mejor atención a tus problemas de salud y consultas realizadas		X	
05	Todas tus problemas de salud se han solucionado favorablemente		X	
SATISFECHO				
06	Se siente satisfecho por la atención brindada en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari		X	
07	Esperaba atención adecuada de la enfermera (o)		X	
08	Se siente contento con la atención brindada por la enfermera (o)		X	
09	La atención de la enfermera (o) satisface sus expectativas		X	
10	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.		X	
DESCONTENTO				
11	Cree que la atención la enfermera (o) está por debajo de lo que esperaba		X	
12	Siente que fue tratado mal		X	
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas		X	
14	La atención en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari no es oportuna existe mucha demora		X	
15	Siempre está descontento con la atención que brinda la enfermera (o)		X	
TOTAL				

Código:

Fecha: 03/06/19

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a, ita) el presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que usted tiene frente a la calidad de atención que recibe del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari para ello deberá responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según corresponda con la mayor veracidad posible

Le agradecemos por su colaboración

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?
28 años
2. Sexo
 - Masculino ()
 - Femenino (X)
3. ¿Cuál es su estado civil?
 - a) Soltera ()
 - b) Casada ()
 - c) Conviviente (X)
 - d) Separada ()
4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?
 - a) Primaria ()
 - b) Secundaria (X)
 - c) Superior ()
5. ¿Cuál es su ocupación?
 - a) Ama de casa (X)
 - b) Estudiante ()
 - c) Trabajo dependiente ()
 - d) Trabajo independiente ()

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

A) DIMENSIÓN HUMANA

1. La enfermera(o) le saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.
Nunca () A veces (X) Siempre ()
2. La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

3. La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

4. La enfermera(o) le brinda un trato amable.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

5. La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

6. La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

7. La enfermera(o) respeta su privacidad cuando se brinda el cuidado.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

8. La enfermera(o) lo escucha atento cuando le comenta sobre su problema de salud.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

B) DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA

9. La enfermera(o) enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

10. Recibe charlas educativas relacionadas con salud, mientras espera ser atendido(a).

Nunca () A veces (X) Siempre ()

11. La enfermera(o) conversa con usted demostrando sus conocimientos y habilidades.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

12. La enfermera(o) utiliza guantes o mascarilla.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

13. La enfermera(o) se lava las manos.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

14. La enfermera(o) responde a sus inquietudes de manera precisa y clara.

Nunca () A veces (X) Siempre ()

15. La enfermera(o) realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.

Nunca () A veces () Siempre ()

16. Las indicaciones que le brinda el personal de enfermería la hace bien a su salud.

Nunca () A veces () Siempre ()

C) DIMENSIÓN CONFORT

17. La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

Nunca () A veces () Siempre ()

18. La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

Nunca () A veces () Siempre ()

19. profesionales. La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades.

Nunca () A veces () Siempre ()

20. La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.

Nunca () A veces () Siempre ()

21. La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.

Nunca () A veces () Siempre ()

22. Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Nunca () A veces () Siempre ()

23. El ambiente donde se brinda el cuidado se encuentra limpio y ordenado.

Nunca () A veces () Siempre ()

24. El profesional de enfermería le brinda comodidad mientras esperaba su turno.

Nunca () A veces () Siempre ()

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI-HUÁNUCO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión humana de la calidad de atención del personal de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. •Determinar el nivel de calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. •Determinar el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión humana de la calidad de 	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe satisfacción del paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Hi: Existe adecuada calidad de atención al paciente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Hi: Existe satisfacción del paciente referente a la dimensión humana de la calidad de atención del</p>	<p>V1: Satisfacción, cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta satisfacción o complacido -Mediana satisfacción o satisfecho -Baja satisfacción o insatisfecho <p>V2: Calidad de atención, cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Humana -Técnica científica -Confort 	<p>Tipo y nivel de investigación: Tipo no experimental y de nivel correlacional</p> <p>Diseño de estudio: Correlacional-transversal</p> <p>Población y muestra: La población está conformada por un promedio de 1050 pacientes que son atendidos mensualmente en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari del distrito de Amarilis. Puesto que como es. La muestra es de tipo no probabilística, ocasional o casual de</p>

<p>enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019?</p>	<p>atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. •Determinar el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019. 	<p>personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Hi: Existe de satisfacción del paciente referente a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p> <p>Hi: Existe satisfacción del paciente referente a la dimensión confort de la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2019.</p>		<p>sujetos voluntarios, puesto que se y que estimamos serán un promedio de 118.</p> <p>Técnicas e instrumentos. En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos un cuestionario que midió la satisfacción del paciente conformada por 15 preguntas y otro que midió la calidad de atención conformada por 24 preguntas.</p>
--	--	---	--	--

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
**ACTA DE TITULACIÓN PROFESIONAL
N° 008 – GT – D – FMHyCS – UAP**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas (Artículo 27), bajo la Presidencia del Doctor Javier Mendoza Balarezo, en el salón de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Enfermería, cito en el Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco, siendo las 16:00 Horas del día 21 de junio del 2019, se inició la sesión pública de sustentación de la Tesis:

“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI-HUÁNUCO, 2019”.

Presentado por la Bachiller:

PERALTA ANGULO, ITALA ISABEL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

El resultado de la sustentación es el siguiente:

JURADO EXAMINADOR		CALIFICACIÓN			
Presidente	Dr. Javier Mendoza Balarezo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>
Secretario	Lic. Tatiana Isabel Morales Villafuerte	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>
Miembro	Lic. Antonia Evelina Isidro Caballero	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>

Concluyendo que la Bachiller Obtuvo el Promedio final de:

Aprobado por **unanimidad** Aprobado por **mayoría** Desaprobado

Se Recomienda La Publicación de la Tesis SI NO

Siendo las 17:30 Horas culminó el proceso y en fe de lo cual se sentó la presente acta.


 Lic. Tatiana Isabel Morales Villafuerte
 Secretario
 Nro. Colegiatura: **67522**




 Lic. Antonia Evelina Isidro Caballero
 Miembro
 Nro. Colegiatura: **19956**




 Dr. Javier Mendoza Balarezo
 Presidente
 Nro. Colegiatura: **2100341**

