



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL  
HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**SALUD PÚBLICA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Presentado por:**

BRINGAS CANDIA, MARIA DE LOS ANGELES  
GUTIERREZ ZEVALLOS, STELLA EVELYN

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en  
Enfermería

**Docente asesor:**

CAMPOS MARTINEZ, SILVANA ROSARIO

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, 2020

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía espiritual por darme la fortaleza y ayudarme en esta gran misión, a él le debo todo merito recibido.

A mis dos adorados hijos Rodrigo y Adrián, ellos son mi fuerza y mi motor para salir adelante.

A mis padres y a mi hermano que son la razón de mi esfuerzo y superación de cada día.

A todas aquellas personas que de alguna manera estuvieron apoyándome en el transcurso de mi formación profesional, muchas gracias.

***María De Los Ángeles Bringas Candia***

## DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y enfrentar cada adversidad.

A mi madre María y a mi abuelita Casilda por su inmenso cariño y apoyo incondicional. Por confiar y creer en mis sueños, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi novio Willian por apoyarme para que pueda seguir adelante, quien con sus oraciones y consejos ha permitido fortalecer mi espíritu.

A la memoria de mi padre Marco Antonio y mi abuelito Alejandro, quienes confiaron siempre en mí y desde el cielo me guiaron en todo momento.

***Stella Evelyn Gutiérrez Zevallos***

## **AGRADEDIMIENTO**

A Dios por darnos la fortaleza y motivación necesaria para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A nuestro Asesor quien con su experiencia y conocimientos nos dio acertadas orientaciones y consejos en esta investigación.

A esta prestigiosa universidad, a nuestros profesores quienes con su experiencia y profesionalismo nos brindaron una formación académica de calidad.

Al Hospital Nacional Arzobispo Loayza por contribuir al proceso de nuestra formación académica permitiéndonos estar al lado de nuestra razón de ser, nuestros pacientes.

A la licenciada Isabel Reyes por ser nuestra docente guía y a todos aquellos que nos han acompañado por este camino de la titulación.

**MUCHAS GRACIAS.**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1. Descripción del problema .....	2
2.2. Pregunta de investigación general.....	2
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	3
2.4. Justificación e importancia.....	3
2.5. Objetivo general.....	4
2.6. Objetivos específicos .....	4
2.7. Alcances y limitaciones.....	4
III. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1. Antecedentes.....	5
3.2. Bases teóricas .....	8
3.3. Marco conceptual .....	10
IV. METODOLOGÍA.....	11
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	11
4.2. Diseño de investigación .....	11
4.3. Población-Muestra .....	11
4.4. Hipótesis general y específicas .....	12
4.5. Identificación de las Variables .....	12
4.6. Operacionalización de variables .....	13
4.7. Recolección de datos.....	14
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	15

V. RESULTADOS .....	16
5.1. Presentación de resultados .....	16
5.2. Interpretación de resultados .....	17
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	24
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	24
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	27
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	31
ANEXOS.....	34
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	34
Anexo 2. Instrumentos de investigación.....	37
Anexo 3. Ficha de validación Juicio de Expertos .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i> .....	13
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos de la variable Nivel de satisfacción</i> ....	16
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de la variable Percepción del paciente</i> .....	17
Tabla 4. <i>Prueba de correlación de la hipótesis general</i> .....	17
Tabla 5. <i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 1</i> .....	18
Tabla 6. <i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 2</i> .....	19
Tabla 7. <i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 3</i> .....	20
Tabla 8. <i>Contrastación de hipótesis general</i> .....	20
Tabla 9. <i>Contrastación de la hipótesis específica 1</i> .....	21
Tabla 10. <i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i> .....	22
Tabla 11. <i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i> .....	23
Tabla 12. <i>Frecuencia de Nivel de satisfacción con los cuidados</i> .....	24
Tabla 13. <i>Frecuencia de Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio</i> .....	24
Tabla 14. <i>Frecuencia de Nivel de satisfacción con la educación en salud</i> .....	25
Tabla 15. <i>Componente técnico</i> .....	25
Tabla 16. <i>Componente interpersonal</i> .....	26
Tabla 17. <i>Componente Confort</i> .....	26

## RESUMEN

La investigación se titula “Nivel de Satisfacción y su relación con la Percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza” y se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable Nivel de Satisfacción y la Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional. La población fue de 34 pacientes y el muestreo por conveniencia de 34 pacientes del hospital en cuestión

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Nivel de satisfacción y Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, Percepción del paciente, cuidados, condiciones del servicio, educación de salud



## **ABSTRACT**

The research is titled "Level of Satisfaction and its relationship with the Perception of the hospitalized patient at the Hospital Arzobispo Loayza" and the objective was to determine the relationship between the variable Level of Satisfaction and the Perception of the hospitalized patient at the hospital under study.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive and of a non-experimental, transectional design. The population consisted of 34 patients and the convenience sampling of 34 patients from the hospital in question

As a main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the variable Level of satisfaction and Perception of the hospitalized patient of the hospital under study.

Keywords: Satisfaction level, Patient perception, care, service conditions, health education.

## I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de centrarse en el paciente se ha convertido en un problema mundial importante, habiendo sido identificado por el Instituto de Medicina de las Academias Nacionales de Ciencias de los Estados Unidos como uno de los seis atributos de la atención de salud de calidad. La esencia de la atención centrada en el paciente es un intento de comprender la experiencia de la enfermedad desde la perspectiva del paciente. La Declaración de la Alianza Internacional de Organizaciones de Pacientes sobre atención médica centrada en el paciente establece que la esencia de la atención médica centrada en el paciente es que los pacientes están en el centro del sistema de atención médica y, por lo tanto, el sistema está diseñado en torno a ellos y el resultado requerido de la atención médica es una mejor calidad de salud y/o de vida, según lo defina el paciente (Jardien, Van, Ricks y Jordan, 2016).

La asistencia sanitaria es un servicio multidimensional. La calidad de la asistencia sanitaria está definida como un grado de desempeño en relación con un estándar definido de intervenciones que se sabe que es seguro y tiene la capacidad de mejorar la salud dentro de los recursos. A pesar de los problemas para establecer una definición tangible de "satisfacción" y dificultades con su medición, el concepto sigue siendo ampliamente utilizado y se considera la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente (Ratner, Zendjidjian, Mendyk, Timinsky y Ritsner, 2018)

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

En el Hospital Arzobispo Loayza se tiene la problemática con los pacientes hospitalizados del área UCI, ya que de acuerdo a diversos familiares de los pacientes la atención que se brinda no es la adecuada, lo que desencadena en reclamos y quejas por parte de los mismos.

El personal de enfermería por cuestiones de tiempo no se les ha podido capacitar de forma idónea para tratar a los pacientes hospitalizados; no obstante, sí aplican los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera.

Por lo antes dicho, se considera pertinente determinar la relación entre el nivel de satisfacción y percepción del paciente hospitalizado, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación se podría realizar una mejor gestión para mejorar la percepción del paciente a partir de una mejora en el nivel de satisfacción con respecto a los cuidados del personal de enfermería.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida el nivel satisfacción se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿En qué medida el nivel de satisfacción con los cuidados se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿En qué medida el nivel de satisfacción con las condiciones de servicio se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿En qué medida el nivel de satisfacción con la educación en salud se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?

### **2.4. Justificación e importancia**

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables nivel de satisfacción y percepción del paciente hospitalizado, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar la percepción del paciente hospitalizado del hospital en cuestión a partir de un mejor nivel de satisfacción en referencia a sus dimensiones nivel de satisfacción con los cuidados, nivel de satisfacción con las condiciones de servicio y nivel de satisfacción con la educación en salud.

La investigación se justifica metodológicamente ya que para ambas variables de estudio se empleará la técnica de la encuesta, es así que para la variable nivel de satisfacción se tendrá como referencia a Ramírez, Carrillo y Cárdenas (2016) mientras que para la variable percepción del paciente hospitalizado se tendrá como referencia a Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani (2015)

La investigación se considera importante, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación beneficiará de forma directa a los hospitalizados del área UCI del hospital en cuestión y de forma indirecta a los pacientes hospitalizados de otros hospitales.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre el nivel satisfacción y percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con los cuidados y la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con las condiciones de servicio y la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con la educación en salud y la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Dotar de un documento a la carrera de enfermería que será utilizado de consulta bibliográfica, para futuras generaciones que opten por realizar una investigación relacionada con el tema.

### **Limitaciones**

No se logró pasar los instrumentos en su totalidad a todos los pacientes de forma directa, debido a que no todos pueden llenar el instrumento en el servicio de UCI, teniendo que usar la apreciación del familiar en forma indirecta.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Zahlimar, Zuriati y Chiew (2020) determinaron la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo. Esta investigación es un estudio analítico que utiliza un enfoque de estudio transversal. La población de este estudio eran todos pacientes hospitalizados en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo. La técnica de muestreo utilizó un muestreo accidental de 49 personas. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios. El análisis de los datos se realizó mediante análisis univariante y bivariado. Los resultados mostraron que hubo una relación significativa entre la confiabilidad de los oficiales, la capacidad de respuesta de los oficiales, las garantías de los empleados, la atención de los trabajadores de salud y la evidencia física de los servicios de salud con el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo en 2019. Con base en los resultados del estudio, se encontró que la respuesta del oficial, la garantía del oficial, la atención del oficial y la evidencia física del servicio en la categoría de no calificado y existe una relación significativa con el nivel de satisfacción del paciente en el H. Hanafie Muara Bungo Hospital en 2019.

Akter et al. (2020) evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Universitario de Medicina Ayurvédica y Unani del Gobierno en Dhaka, Bangladesh. Este fue un estudio transversal realizado entre 165 pacientes atendidos en el departamento de pacientes externos. Los pacientes que tenían igual o más de 18 años con antecedentes de al menos dos visitas de derivación eran elegibles para participar en el estudio. Entre 165 pacientes ambulatorios, 135 (81,8%) estaban satisfechos y 30 (18,2%) estaban insatisfechos con los servicios médicos.

La media y la desviación estándar de la satisfacción total del paciente fue de 69,1 ( $\pm$  16,9). Los aspectos financieros fueron el área principal de insatisfacción de los pacientes 29 (17,6%) hacia Unani y el tratamiento ayurvédico debido a la falta de suministro de medicamentos gratuitos y al alto costo de los medicamentos. Los resultados arrojarían luz sobre las condiciones actuales de los servicios médicos en el Government Unani & Ayurvedic Medical College Hospital, que podrían utilizarse para influir en las perspectivas de los responsables políticos de nuestro país.

Armin, Maidin, Sidin, Rivai y Palutturi (2020) evaluaron la satisfacción del paciente de acuerdo con la filosofía de Bugis en el Hospital Público de Siwa en el Distrito de Wajo. Esta investigación es cuantitativa con un enfoque observacional. Las muestras se tomaron mediante muestreo intencional y muestreo de conveniencia para 99 pacientes en salas de hospitalización internas durante 2018. Los resultados mostraron que los pacientes del Hospital Siwa tenían una percepción satisfactoria de la calidad del servicio que recibían: (59%) de los encuestados dijeron estar satisfechos y (38%) dijeron estar muy satisfechos y solo (2%) dijeron estar insatisfechos. insatisfecho con las dimensiones de la disciplina, la capacidad, la rapidez del servicio, la cortesía y la amabilidad de los oficiales y la seguridad del servicio.

Se concluye que la mayoría de los pacientes tienen una percepción satisfactoria de la calidad del servicio que se siente basada en 5 dimensiones de servicio que están de acuerdo con la filosofía de los Bugis. Por lo tanto, es necesario continuar manteniendo y mejorando el desempeño de los hospitales en el futuro para ser mejores y poder competir con los hospitales de Indonesia.

Mulugeta et al. (2020) determinaron el efecto de las rondas de enfermería por horas sobre la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. Se utilizó un diseño de estudio cuasi-experimental de grupos no equivalentes para determinar el efecto de las rondas de enfermería por

horas sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el Hospital de Referencia Debre Markos. En este estudio participó una muestra de conveniencia de 104 pacientes hospitalizados (52 en el grupo control y 52 en el grupo de intervención). Se utilizó la prueba t independiente para comparar la diferencia estadística entre las puntuaciones medias de satisfacción de los dos grupos. Se consideró significativo un valor de p de menos de 0,05. El resultado de la prueba t demostró que los pacientes del grupo de intervención tenían una puntuación de satisfacción más alta que los pacientes del grupo de control en el segundo día de hospitalización, aunque no fue estadísticamente significativa ( $p = 0,215$ ). Sin embargo, hubo una diferencia significativa en las puntuaciones medias de satisfacción en el quinto día de hospitalización (de  $71,02 \pm 14,37$  en el grupo de control a  $79,69 \pm 12,21$  en el grupo de intervención,  $P = 0,001$ ). Se concluye que los pacientes del grupo de intervención tienen puntuaciones de satisfacción más altas que el grupo de control, lo que proporciona evidencia de que las rondas de enfermería por horas mejoran la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y la calidad de la atención. Por lo tanto, los formuladores de políticas deben considerar la implementación de rondas de enfermería constantes cada hora en nuestros hospitales para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad general de la atención en general.

Roberts, Chaboyer y Marshall (2020) exploraron las percepciones de los pacientes y la aceptabilidad de la intervención. Este estudio descriptivo cualitativo se realizó en un hospital universitario de Australia. Los participantes eran un subconjunto de pacientes de un estudio de viabilidad más amplio, seleccionados utilizando un muestreo intencional de variación máxima para incluir una amplia representación de pacientes en términos de edad, sexo y experiencia con la tecnología. Todos los pacientes habían utilizado la intervención HIT para participar en su atención nutricional en el hospital, mediante el establecimiento de objetivos nutricionales y el seguimiento de la ingesta dietética. Se utilizó una guía de entrevista semiestructurada para recopilar datos cualitativos sobre las percepciones



de los pacientes sobre la intervención, centrándose en la aceptabilidad. Los datos se analizaron temáticamente. Se concluye que los pacientes respondieron positivamente a la intervención, probablemente porque la encontraron valiosa y fácil de usar. Estos hallazgos son prometedores para el posible uso futuro de HIT para involucrar a los pacientes del hospital en la atención. La investigación futura debe investigar los efectos de las intervenciones HIT sobre los resultados centrados en el paciente en el hospital.

### **3.2. Bases teóricas**

La seguridad, definida como un estado libre de daños físicos y psicológicos, es un requisito básico que debe cumplirse no solo en el hogar, el lugar de trabajo y la comunidad, sino también en las instituciones médicas. Los pacientes y sus familias esperan una atención segura durante la admisión y el tratamiento en los hospitales. En consecuencia, el tratamiento seguro en un entorno seguro es un derecho básico del paciente y un deber básico de los empleados del hospital (In, Park, Mi, Yoo y Choi, 2013).

De acuerdo a Castelo, W.; Castelo, A. y Rodríguez (2016) para la satisfacción del paciente se debe cumplir lo siguiente:

- a. Alto nivel de excelencia profesional
- b. Uso idóneo y eficiente de los recursos
- c. Alcanzar un riesgo mínimo para el paciente
- d. Alcanzar un impacto final en la salud del paciente

La satisfacción del paciente está referido a los conceptos y actitudes que se realizan por medio de las expectativas y satisfacción de las necesidades del paciente. Asimismo, se hace mención que la perspectiva del paciente evalúa la calidad de la atención de enfermería, lo que permite otorgar información en beneficio de la organización que presta servicio, los prestadores directos y a los pacientes (Puch, De los Ángeles, Ruiz-Rodríguez y Castañeda-Hidalgo, 2016).

De acuerdo a Vásquez et al.(2018) la satisfacción del paciente se encuentra ligado a la calidad de atención médica, lo que refiere el logro de beneficios de la atención médica con los menores riesgos posibles hacia el paciente según el tratamiento que se deba realizar. Asimismo, se hace hincapié que medir la satisfacción de los usuarios de servicios sanitarios se considera fundamental, pues un paciente satisfecho se encuentra con una mayor predisposición a continuar las recomendaciones médicas y terapéuticas en beneficio de su salud.

La percepción del paciente se define como el proceso mental por medio del cual el paciente y los trabajadores de enfermería optan por momentos que se consideran significativos en su interior en el proceso de interacción del cuidado, lo que se relaciona con un cuidado genuino y simultáneo que incide sobre el paciente y personal de enfermería para recibir los datos del exterior y tener una organización para tener conciencia del mundo externo (Inca, 2017).

La percepción del usuario en los hospitales se considera una actividad que se guía por expectativas que se modifican por la información con la cual se cuenta y que, en su efecto, refleja la satisfacción que el paciente tiene con respecto a la atención que recibe, asimismo, depende de la calidad de los servicios que se brindan (Almendre, 2017).

### **3.3. Marco conceptual**

Satisfacción del paciente: Es la perspectiva del paciente que evalúa la calidad de la atención de enfermería, lo que permite otorgar información en beneficio de la organización que presta servicio, los prestadores directos y a los pacientes (Puch et al., 2016).

Percepción del paciente: Proceso activo-constructivo en la cual la persona antes del procesamiento de nueva información y con experiencias que se han vivido se construye un esquema informativo y anticipatorio, lo que en su efecto se acepta o se rechaza el estímulo (Silva et al., 2015).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación es básica, pues se busca ampliar los conocimientos en relación a las variables satisfacción y percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, pues no se manipularán las variables de estudio y se apreciarán en su estado natural para responder las preguntas de investigación.

Asimismo, de carácter correlacional ya que se busca hallar la correlación entre las variables de estudio. Además, es de corte transversal ya que la recolección de la información será en un único período de tiempo.

### **4.3. Población-Muestra**

La población de la presente investigación estará conformada por el total de 34 pacientes hospitalizados en el área UCI del hospital en cuestión; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y se conformará por el total (34) de hospitalizados.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

El nivel de satisfacción se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

##### **Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción con los cuidados se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza
- El nivel de satisfacción con las condiciones de servicio se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza
- El nivel de satisfacción con la educación en salud se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

#### **4.5. Identificación de las Variables**

Satisfacción del paciente: Es la perspectiva del paciente que evalúa la calidad de la atención de enfermería, lo que permite otorgar información en beneficio de la organización que presta servicio, los prestadores directos y a los pacientes (Puch et al., 2016).

Percepción del paciente: Proceso activo-constructivo en la cual la persona antes del procesamiento de nueva información y con experiencias que se han vivido se construye un esquema informativo y anticipatorio, lo que en su efecto se acepta o se rechaza el estímulo (Silva et al., 2015).

#### 4.6. Operacionalización de variables

Satisfacción del paciente: Se empleará como técnica la encuesta, para lo cual se tendrá como referencia el cuestionario adaptado de Ramírez, Carrillo y Cárdenas (2016).

Percepción del paciente: Se empleará como técnica la encuesta, para lo cual se tendrá como referencia el cuestionario adaptado de Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani (2015).

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción con los cuidados	Amabilidad	1	
		Confianza	2	
		Interés	3, 4, 5	
	Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio	Dotación	6	
		Rapidez	7	
		Oportunidad	8	
		Efectividad	9	
	Nivel de satisfacción con la educación en salud	Beneficios	10	
		Claridad	11	
		Ayudas	12	
		Expectativas	13	
	Percepción del paciente	Componente técnico	Habilidad	1
			Conocimientos	2
Explica			3,4	

	Organización	5
	Cuidado	6
	Saludo	7
	Identifica	
	nombre	8,9
Componente interpersonal	Horario adecuado	10
	Amabilidad	11
	Preocupaciones y temores	12
	Ambiente a utilizar	13
Componente Confort	Limpieza	14
	Iluminación	15
	Ventilación	16
	Privacidad	17
	Ruido	18

Fuente: Ramírez, Carrillo y Cárdenas (2016); Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani (2015)

#### 4.7. Recolección de datos

##### Técnicas

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

## **Instrumentos**

- Cuestionario

### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central tales como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, etc.

En el caso de la estadística inferencial se procederá a evaluar la asociación entre las variables de estudio a través del Chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos de la variable Nivel de satisfacción*

		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Nivel de satisfacción	Media	2,44	,096
	Mediana	2,00	
	Varianza	,315	
	Desviación estándar	,561	
	Asimetría	-,303	,403
	Curtosis	-,900	,788

Elaboración propia

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Nivel de satisfacción del hospital en cuestión se tiene una media de 2.44, una mediana de 2 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.561, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de -0.303, lo que refiere una curva asimétricamente negativa y tiene una tendencia a la derecha de la media. Por último, una curtosis de -0.900, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de la variable Percepción del paciente*

		<b>Descriptivos</b>	
		Estadístico	Error estándar
Percepción del paciente	Media	2,44	,096
	Mediana	2,00	
	Varianza	,315	
	Desviación estándar	,561	
	Asimetría	-,303	,403
	Curtosis	-,900	,788

Elaboración propia

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Percepción del paciente del hospital en cuestión se tiene una media de 2.44, una mediana de 2 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.561, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de -0.303, lo que refiere una curva asimétricamente negativa y tiene una tendencia a la derecha de la media. Por último, una curtosis de -0.900, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

## 5.2. Interpretación de resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. Interpretación de los valores de correlación

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-Perfecta
0.51-0.75	Moderada-Fuerte
0.26-0.5	Débil-Moderada
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 4. *Prueba de correlación de la hipótesis general*

			Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Percepción del paciente	Coeficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para las variables dependiente e independiente se presenta un  $r= 0.784$ , lo que significa que es una correlación fuerte-perfecta de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los adultos mayores internados objeto de estudio.

Tabla 5. *Prueba de correlación de la hipótesis específica 1*

			Nivel de satisfacción con los cuidados
Rho de Spearman	Percepción del paciente	Coeficiente de correlación	,985**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para la primera hipótesis se presenta un  $r = 0.985$ , lo que significa que es una correlación fuerte-perfecta de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los adultos mayores internados objeto de estudio.

Tabla 6. *Prueba de correlación de la hipótesis específica 2*

		Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio	
Rho de Spearman	Percepción del paciente	Coefficiente de correlación	,898**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para la segunda hipótesis se presenta un  $r = 0.898$ , lo que significa que es una correlación fuerte-perfecta de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los adultos mayores internados objeto de estudio.

Tabla 7. *Prueba de correlación de la hipótesis específica 3*

			Nivel de satisfacción con la educación en salud
Rho de Spearman	Percepción del paciente	Coefficiente de correlación	,676**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para la tercera hipótesis se presenta un  $r = 0.676$ , lo que significa que es una correlación moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los adultos mayores internados objeto de estudio.

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general:

Ho: El nivel de satisfacción no se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

H1: El nivel de satisfacción se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 8. *Contrastación de hipótesis general*

		Significación asintótica (bilateral)
Valor	df	

Chi-cuadrado de Pearson	53,502 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	34		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 53,502 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 1:

Ho: El nivel de satisfacción con los cuidados no se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

H1: El nivel de satisfacción con los cuidados se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 9. *Contrastación de la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,000 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	34		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 50,000 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

### **Hipótesis específica 2:**

Ho: El nivel de satisfacción con las condiciones de servicio no se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

H1: El nivel de satisfacción con las condiciones de servicio se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 10. *Contrastación de la hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,618 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	34		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 60,618 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

### **Hipótesis específica 3:**

Ho: El nivel de satisfacción con la educación en salud no se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

H1: El nivel de satisfacción con la educación en salud se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 11. *Contrastación de la hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,547 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	34		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 47,547 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.



## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 12. *Frecuencia de Nivel de satisfacción con los cuidados*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,9	5,9
	Medio	16	47,1	52,9
	Alto	16	47,1	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 5.9% (2) percibe un bajo nivel de la dimensión Nivel de satisfacción con los cuidados, el 47.1% (16) un nivel medio y un 47.1% (16) percibe un nivel alto de Nivel de satisfacción con los cuidados del hospital objeto de estudio.

Tabla 13. *Frecuencia de Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	19	55,9	58,8
	Alto	14	41,2	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 2.9% (1) percibe un bajo nivel de la dimensión Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio, el 55.9% (19) un nivel medio y un 41.2% (14) percibe un nivel alto de Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio del hospital objeto de estudio.

Tabla 14. *Frecuencia de Nivel de satisfacción con la educación en salud*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	24	70,6	73,5
	Alto	9	26,5	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 2.9% (1) percibe un bajo nivel de la dimensión Nivel de satisfacción con la educación en salud, el 70.6% (24) un nivel medio y un 26.5% (9) percibe un nivel alto de Nivel de satisfacción con la educación en salud del hospital objeto de estudio.

Tabla 15. *Componente técnico*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,9	5,9
	Medio	22	64,7	70,6
	Alto	10	29,4	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 5.9% (2) percibe un bajo nivel de la dimensión Componente técnico, el 64.7% (22) un nivel medio y un 29.4% (10) percibe un nivel alto del Componente técnico del hospital objeto de estudio.

Tabla 16. *Componente interpersonal*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,8	8,8
	Medio	21	61,8	70,6
	Alto	10	29,4	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 8.8% (3) percibe un bajo nivel de la dimensión Componente interpersonal, el 61.8% (21) un nivel medio y un 29.4% (10) percibe un nivel alto del Componente interpersonal del hospital objeto de estudio.

Tabla 17. *Componente Confort*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	20	58,8	61,8
	Alto	13	38,2	100,0
	Total	34	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que, del total de encuestados, el 2.9% (1) percibe un bajo nivel de la dimensión Componente confort, el 58.8% (20) un nivel medio y un 38.2% (13) percibe un nivel alto del Componente confort del hospital objeto de estudio.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Percepción del paciente hospitalizado con un  $r=0.784$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa. En efecto la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort. Este resultado coincide con Zahlimar, Zuriati y Chiew (2020), quienes indican que la respuesta del oficial, la garantía del oficial, la atención del oficial y la evidencia física del servicio en la categoría de no calificado y existe una relación significativa con el nivel de satisfacción del paciente en el H. Hanafie Muara Bungo Hospital en 2019; así como con Aket et al. (2020), quienes indican que los resultados arrojarían luz sobre las condiciones actuales de los servicios médicos en el Government Unani & Ayurvedic Medical College Hospital. Además, con Armin, Maidin, Sidin, Rivai y Palutturi (2020), quienes indican que la mayoría de los pacientes tienen una percepción satisfactoria de la calidad del servicio que se siente basada en 5 dimensiones de servicio que están de acuerdo con la filosofía de los Bugis. Asimismo, con Mulugeta et al. (2020) quienes indican que los pacientes del grupo de intervención tienen puntuaciones de satisfacción más altas que el grupo de control, lo que proporciona evidencia de que las rondas de enfermería por horas mejoran la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y la calidad de la atención. Por último, con Roberts, Chaboyer y Marshall (2020), quienes concluyen que los pacientes respondieron positivamente a la intervención, probablemente porque la encontraron valiosa y fácil de usar.

La investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre el Nivel de satisfacción de cuidados y la Percepción del paciente hospitalizado con un  $r=0.985$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa. En efecto la gestión que se realice para mejorar el nivel de

satisfacción de cuidados, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.

La investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre el Nivel de satisfacción con las condiciones de servicio y la Percepción del paciente hospitalizado con un  $r=0.898$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa. En efecto la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción con las condiciones de servicio, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.

La investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre el Nivel de satisfacción con la educación en salud y la Percepción del paciente hospitalizado con un  $r=0.676$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa. En efecto la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción con la educación en salud, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se determinó la relación entre el Nivel de satisfacción y Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio con un  $r=0.784$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa con un  $p\text{-valor}=0.000$ . Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.
- Se determinó la relación entre el Nivel de satisfacción con los cuidados y Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio con un  $r=0.985$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa con un  $p\text{-valor}=0.000$ . Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.
- Se determinó la relación entre el Nivel de satisfacción y Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio con un  $r=0.898$ , lo que refiere una correlación fuerte-perfecta y significativa con un  $p\text{-valor}=0.000$ . Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.
- Se determinó la relación entre el Nivel de satisfacción y Percepción del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio con un  $r=0.676$ , lo que refiere una correlación moderada y significativa con un  $p\text{-valor}=0.000$ . Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el nivel de satisfacción, se verá reflejado en la percepción del paciente hospitalizado en referencia a sus dimensiones técnico, interpersonal y confort.

## Recomendaciones

- Dado que se tiene una buena relación entre las variables, la investigación puede servir de referencia para que el hospital en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar el nivel de satisfacción, lo que se verá reflejado en una mejor percepción del paciente hospitalizado.
- Se recomienda replicar la prueba en otros hospitales para analizar las diferencias que se podrían generar y aplicar así mejoras que sean en beneficio del paciente hospitalizado del hospital objeto de estudio.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene el nivel de satisfacción, por lo que se espera que los hospitales tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así la percepción del paciente hospitalizado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Akter, S., Morshad, M., Dilshad, S., Abdus, S., Biswas, A., & Hossain, M. (2020). Level of patient satisfaction at government Unani & Ayurvedic Medical College Hospital in Dhaka, Bangladesh. *Public Health in Practice*(1), 100037. doi:<https://doi.org/10.1016/j.puhip.2020.100037>
- Almendre, Y. Y. (2017). *Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería, Hospital Apoyo Yunguyo*.(Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Armin, Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., & Palutturi, S. (2020). Patient satisfaction based on Bugis philosophy at the Siwa Hospital in Wajo District, South Sulawesi. *Enfermería Clínica*, 30(4), 141-144. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.02.012>
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335-342. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>
- In, K., Park, M., Mi, P., Yoo, H., & Choi, J. (2013). Factors Affecting the Perception of Importance and Practice of Patient Safety Management among Hospital Employees in Korea. *Asian Nursing Research*, 7(1), 26-32. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anr.2013.01.001>
- Inca, M. (2017). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017*.(Trabajo de Especialización). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jardien, S., Van, D., Ricks, E., & Jordan, P. (2016). Perceptions of patient-centred care at public hospitals in Nelson Mandela Bay. *Health SA Gesondheid*(21), 397-405. doi:<https://doi.org/10.1016/j.hsag.2016.05.002>



- Mulugeta, H., Dilie, A., Wagnaw, F., Haile, D., Tadesse, A., & Dejenu, G. (2020). The effect of hourly nursing rounds on patient satisfaction at Debre Markos Referral Hospital, Northwest Ethiopia: A non-randomized controlled clinical trial. *International Journal of Africa Nursing Sciences*(13), 100239. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100239>
- Puch, G. F., De los Ángeles, G., Ruiz-Rodríguez, M., & Castañeda-Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 129-136. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Ramírez, O., Carrillo, G., & Cárdenas, D. (2016). Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Enfermería Global*(44), 321-330. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion4.pdf>
- Ratner, Y., Zendjidjian, X., Mendyk, N., Timinsky, I., & Ritsner, M. (2018). Patients' satisfaction with hospital health care: Identifying indicators for people with severe mental disorder. *Psychiatry Research*(270), 503-509. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.10.027>
- Reguant, M., Vila, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Roberts, S., Chaboyer, W., & Marshall, A. (2020). Hospital patients' perceptions of using a technology-based intervention to participate in their nutrition care: A qualitative descriptive study. *Clinical Nutrition ESPEN*(39), 79-86. doi:<https://doi.org/10.1016/j.clnesp.2020.07.014>
- Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, B., & Partezani, R. (2015). The hospitalized patient's perception of the nursing attention in a public

hospital. *Enfermería Universitaria*, 12(2), 80-87.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

Vásquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

Zahlimar, Zuriati, & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería Clínica*, 30(5), 168-170. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida el nivel de satisfacción se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza	La satisfacción se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza	Satisfacción del paciente  Dimensiones Cuidados Condiciones de servicio Educación en salud	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de variables de estudio.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente
¿En qué medida el nivel de satisfacción con los cuidados se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con los cuidados y la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza	El nivel de satisfacción con los cuidados se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza	Percepción del paciente  Dimensiones Componente técnico Componente interpersonal Componente Confort
¿En qué medida el nivel de satisfacción con las condiciones de servicio se relaciona con la percepción del paciente	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con las condiciones de servicio y la	El nivel de satisfacción con las condiciones de servicio se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza	

<p>hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?</p>	<p>percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza</p>		
<p>¿En qué medida el nivel de satisfacción con la educación en salud se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza?</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con la educación en salud y la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza</p>	<p>El nivel de satisfacción con la educación en salud se relaciona con la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital Arzobispo Loayza</p>	

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario Nivel de satisfacción de los pacientes

Estimado: Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener un cabal conocimiento sobre el Nivel de satisfacción de los pacientes. El cuestionario es de forma anónima por lo que se pide la mayor sinceridad.

Por favor, marque con una X su respuesta:

#### I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Nivel de satisfacción con los cuidados						
1	Usted percibe amabilidad del personal					
2	El personal le transmite confianza					
3	Usted percibe interés del personal					
4	Usted percibe preparación del personal de enfermería					
5	El personal de enfermería le brinda el tiempo que sea necesario					

Nivel de satisfacción con las condiciones del servicio					
6	Usted percibe dotación para las actividades por parte del personal de enfermería				
7	Los trámites son de forma rápida para facilitar el acceso				
8	Usted percibe una buena oportunidad en los servicios				
9	Usted percibe efectividad en las condiciones administrativas				
Nivel de satisfacción con la educación en salud					
10	Usted percibe beneficios de la actividad educativa en salud				
11	Usted percibe claridad de los contenidos				
12	Usted percibe ayudas educativas apropiadas				
13	El personal de enfermería ha cumplido sus expectativas				

## Cuestionario Percepción del paciente hospitalizado

Estimado: Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener un cabal conocimiento sobre la Percepción del paciente hospitalizado. El cuestionario es de forma anónima por lo que se pide la mayor sinceridad.

Por favor, marque con una X su respuesta:

### I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Componente técnico						
1	El personal de enfermería presenta habilidad para la realización de procedimientos					
2	El personal de enfermería emplea conocimientos durante los cuidados					
3	El personal de enfermería explica los procedimientos y medicinas que han sido aplicados					
4	El personal de enfermería explica cómo mejorar el autocuidado					
5	El personal de enfermería tiene organización durante el horario a cargo de su cuidado					
6	El personal de enfermería realiza el lavado de manos antes de cualquier procedimiento					



Componente interpersonal					
7	El personal de enfermería lo saluda cuando ingresa a su ambiente				
8	El personal de enfermería se identifica con sus nombres				
9	El personal de enfermería lo llama por su nombre				
10	La enfermera(o) se preocupa por brindarle la medicina en el horario que corresponda				
11	La enfermera (o) muestra amabilidad				
12	La enfermera(o) permite que usted exprese preocupaciones y temores				
Componente Confort					
13	La enfermera(o) le mostró a detalle el ambiente a ocupar cuando usted ingresó				
14	El ambiente se encuentra limpio				
15	El ambiente se encuentra iluminado				
16	El ambiente se encuentra ventilado				
17	El ambiente es adecuado para mantener su privacidad				
18	Si se tiene mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) tiene preocupación por disminuir el ruido para facilitar el descanso				

### Anexo 3. Ficha de validación Juicio de Expertos

<b>EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Dr. Anwar Yarin Achachagua</b>	<b>Dr. José Coveñas Lalupu</b>
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	92	90
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	94	92
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	90	94
4. Organización	Existe una organización lógica.	92	88
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	94	92
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	90	92
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de	92	90
8. Coherencia	De índices, indicadores y las dimensiones.	92	94
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	92	97
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	92	95

**I. OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....  
.....  
Instrumento confiable.....  
.....

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

93%

.....  
Firma del experto informante

DNI N°: .....Teléfono N°: .....

Lugar y Fecha: ...../...../.....