UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería

TESIS

"Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021"

Presentado por:

Bach. FLORISA INCA ALMANZA

Bach. MILAGROS URPE RAMÍREZ

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Andahuaylas – Apurímac – Perú

2022

Tesis

"Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021"

Línea de investigación

Salud Pública

Asesora:

Mg. Bertha Milagros Palomino Buleje

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO POR COVID 19, EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2021

Presentado por las Bach. **FLORISA INCA ALMANZA** y **MILAGROS URPE RAMÍREZ**, para optar el título profesional de: **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Sustentado y aprobado el 11 de noviembre de 2022 ante el jurado:

Presidenta	:	Dra. Gilda Lucy Loayza Rojas
Primer Miembro	:	Dra. Rocío Cahuana Lipa
Segundo Miembro	:	Mg. Reyna Iris Quispe Rivas
Asesora	:	Mg. Bertha Milagros Palomino Buleje

Dedicatoria

A nuestro muy venerado padre celestial, por levantarnos de nuestros continuos tropiezos, a nuestros amadísimos padres y demás compañeros.

Agradecimiento

Sinceramente, quedamos agradecidas a todos nuestros entrañables docentes, muy en especial de la Mg. Bertha Milagros Palomino Buleje asesora de la tesis y de la Dra. Rocío Cahuana Lipa, Sub Directora de la Escuela Profesional de Enfermería y a todos nuestros fraternales compañeros de la UTEA.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Portada i

Posportada ii

Página de jurados iii

Dedicatoria iv

Agradecimiento v

Índice de contenidos vi

Índice de tablas ix

Índice de figuras xi

Acrónimos xiii

Resumen xiv

Abstract xv

Introducción xvi

CAPÍTULO I 17

PLAN DE INVESTIGACION 17

1.1 Descripción de la realidad problemática 17

1.2 Identificación y Formulación del problema 21

1.2.1 Problema General 21

1.2.2 Problemas Específicos 21

1.3 Justificación de la Investigación 21

1.4 Objetivos de la Investigación 23

1.4.1 Objetivo General 23

1.4.2 Objetivos Específicos 23
1.5 Delimitaciones de la investigación 24
1.5.1 Espacial 24
1.5.2 Temporal 24
1.5.3 Social 24
1.5.4 Conceptual 24
1.6 Viabilidad de la investigación 24
1.7 Limitaciones de la Investigación 25
CAPÍTULO II 26
MARCO TEÓRICO 26
2.1 Antecedentes de investigación 26
2.1.1 A nivel internacional 26
2.1.2 A nivel nacional 28
2.1.3 A nivel regional y local 30
2.2 Bases teóricas 31
2.3 Marco conceptual 39
CAPÍTULO III 41
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 41
3.1 Hipótesis 41
3.1.1 Hipótesis General 41
3.1.2 Hipótesis Específicas 41
3.2 Método 42
3.3 Tipo de investigación 42
3.4 Nivel o alcance de investigación 42
3.5 Diseño de investigación 43

3.6 Operacionalización de variables 45
3.7 Población, muestra y muestreo 47
3.8 Técnicas e instrumentos 48
3.9 Consideraciones éticas 50
3.10 Procesamiento estadístico 50
CAPÍTULO IV 51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 51
4.1 Resultados 51
4.2 Discusión de resultados 69
4.3 Prueba de hipótesis 71
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 77
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 78
Recursos 78
Cronograma de actividades 78
Presupuesto 79
Financiamiento 79
BIBLIOGRAFÍA 80
ANEXOS 86
Matriz de consistencia 87
Instrumento de recolección de información 92
Evidencias 96
Consentimiento y asentimiento informado 100
Base de datos 101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1…….....49

Tratamiento de datos

Tabla 2…….....49

Fiabilidad de todo el instrumento

Tabla 3…….....49

Fiabilidad de la primera mitad del cuestionario

Tabla 4…….....50

Fiabilidad de la segunda mitad del cuestionario

Tabla 5…….....51

Frecuencias de la accesibilidad

Tabla 6…….....52

Frecuencias del confort

Tabla 7…….....53

Frecuencias de la previsión

Tabla 8…….....54

Frecuencias de la confianza

Tabla 9…….....55

Frecuencias del monitoreo

Tabla 10……... …56

Consolidado general de la calidad del cuidado de enfermería

Tabla 11…….....58

Frecuencia: Dimensión técnico

Tabla 12…….....59

Frecuencia: Dimensión interpersonal

Tabla 13…….....60

Frecuencia: Dimensión entorno

Tabla 14…….....61

Consolidado general de las frecuencias de la satisfacción del paciente

Tabla 15…….....63

Correlación: Accesibilidad y satisfacción del paciente

Tabla 16…….....64

Correlación: Confort y satisfacción del paciente

Tabla 17…….....65

Correlación: Previsión y satisfacción del paciente

Tabla 18…….....66

Correlación: Confianza y satisfacción del paciente

Tabla 19…….....67

Correlación: Monitoreo y satisfacción del paciente

Tabla 20…….....68

Correlación: Calidad del cuidado y satisfacción

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1…….....51

Frecuencias de la accesibilidad

Figura 2……..52

Frecuencias del confort

Figura 3…….....53

Frecuencias de la Previsión

Figura 4……..54

Frecuencias de la confianza

Figura 5…….....55

Frecuencias del monitoreo

Figura 6…….....56

Consolidado general de la calidad del cuidado de enfermería

Figura 7…….....58

Frecuencia: Dimensión técnico

Figura 8…….....59

Frecuencia: Dimensión Interpersonal

Figura 9…….....60

Frecuencia: Dimensión Entorno

Figura 10…….....61

Consolidado general de las frecuencias de la satisfacción del paciente

Figura 11…….....63

Correlación: Accesibilidad y satisfacción del paciente

Figura 12…….....64

Correlación: Confort y satisfacción del paciente

Figura 13…….....65

Correlación: Previsión y satisfacción del paciente

Figura 14…….....66

Correlación: Confianza y satisfacción del paciente

Figura 15…….....67

Correlación: Monitoreo y satisfacción del paciente

Figura 16…….....68

Correlación: Calidad del cuidado y satisfacción

ACRÓNIMOS

OMS	**:**	Organización Mundial de la Salud
MINSA	**:**	Ministerio de Salud
DIRESA	**:**	Dirección Regional de Salud
OPS	**:**	Organización Panamericana de la Salud
OIT	**:**	Organización Internacional del Trabajo

RESUMEN

Investigación consideró como objetivo principal, determinar el nivel de relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el 2021. Corresponde al tipo básico, su nivel de investigación fue correlacional, el diseño atañe al esquema ex post facto y retrospectivo transversal. Se ha trabajado con 183 pacientes recuperados que fueron hospitalizados por Covid 19 en dicho nosocomio. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

En los resultados descriptivos los pacientes en un 69% indicaron que la calidad de atención fue buena, además el 84% de pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida. Finalmente, dichos resultados permitieron concluir que la calidad del cuidado de enfermería se relacionó de forma moderada con la satisfacción del paciente. Por su parte, la accesibilidad, satisfacción, confort, previsión y la confianza se relacionaron significativamente con la satisfacción de los hospitalizados por Covid 19, en el primer nosocomio de Andahuaylas, con coeficientes moderados de correlación en todas sus dimensiones.

PALABRAS CLAVES**:** Calidad, cuidado, satisfacción, paciente, hospitalización.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the level of relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient hospitalized by Covid 19, in the Sub Regional Hospital of Andahuaylas during 2021. It corresponds to the basic type, its research level was correlational, the design concerns the ex post facto and retrospective transversal scheme. We worked with 183 recovered patients who were hospitalized by Covid 19 in that hospital. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. In the descriptive results, 69% of patients indicated that the quality of care was good, and 84% of patients were satisfied with the care received.

Finally, these results allowed us to conclude that the quality of nursing care was moderately related to patient satisfaction. On the other hand, accessibility, satisfaction, comfort, foresight and trust were significantly related to the satisfaction of those hospitalized for Covid 19, in the first Andahuaylinas hospital, with moderate correlation coefficients in all its dimensions.

KEY WORDS**:** Quality, care, satisfaction, patient, hospitalization.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se realizó, surge de la preocupación percibida a nivel del Hospital Sub Regional de Andahuaylas donde a la fecha se muestran deficiencias en cuanto a calidad de cuidados, principalmente a los pacientes que ingresaron por el Covid-19. La gran responsabilidad que se otorgó fue al personal de enfermería, porque fueron ellos quienes interactuaron directamente con los pacientes. Sin embargo, existen otros factores que determinaron la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes.

A saber, la investigación realizada se presenta en cuatro capítulos: En el primero, se redactó todo lo concerniente al plan de investigación y contiene la formulación de los problemas, los objetivos, la delimitación y su respectiva viabilidad. En el segundo, se presentó el marco teórico con sus antecedentes respectivos y bases teóricas que le dan sustento a la investigación. En el tercer capítulo se considera la parte metodológica haciendo mención al tipo, nivel, diseño, su respectiva operacionalización, población, muestra e instrumento. En el epílogo, se presentan los resultados estadísticos con su consiguiente discusión de resultados secundados por las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), actualmente en el mundo se viene viviendo la pandemia del Covid 19, y la consecuencia es la afectación significativa en los servicios de salud que se vinculan con las enfermedades no transmisibles. Asimismo, manifiesta que al igual que en Ginebra, en muchos países del mundo los servicios de prevención de la salud fueron notablemente afectados por la presencia de dicha pandemia, según una encuesta se precisa que en 155 países del mundo el sistema de salud ha colapsado, fundamentalmente en los países con ingresos bajos (1).

Cabe manifestar que los diferentes servicios que los establecimientos de salud brindaban, colapsaron en cuanto a infraestructura, presupuesto, personal especializado, equipos, tecnología y medicinas en general. Se precisó que, en más de la mitad, es decir, 53% de los países, los servicios se cortaron intempestivamente, en muchos casos de manera parcial y otros de forma total.

La preocupación fundamentalmente se dio en personas enfermas que se venían tratando por hipertensión, diabetes, cáncer, emergencias cardiovasculares, entre otros males. De igual forma en los estudios que realizó la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), precisó que, para la OMS, calidad en el servicio de las enfermeras implica realizar un trabajo seguro de atención a los pacientes, sin embargo, este proceso no se cumple debido a las pocas condiciones que se les brinda a los profesionales en el establecimiento de salud (2).

De lo manifestado se deduce que el problema se da con mayor frecuencia generalmente en los países que se encuentran en proceso de desarrollo o en aquellos que no tienen recursos económicos, por lo tanto, descuidan la salud de su población, atendiendo en situaciones precarias y donde el índice de mortalidad es muy alto. La presencia del Covid 19 ha demostrado como los establecimientos de salud no están preparados para poder brindar un servicio de calidad, la infraestructura ha colapsado, el número de profesionales médicos, enfermeros, entre otros especialistas no se dieron abasto para la atención de enfermos por Covid 19, por ello se dieron muchas muertes generando alarma y preocupación en las familias y principalmente en las autoridades que en muchos casos se mostraron impotentes frente al problema.

Al respecto Febre, refiere lo siguiente: En el mundo, los profesionales de enfermería, están considerados como el grupo más grande que presta servicios en el establecimiento de salud, generalmente ocupa el 70% del personal sanitario, además es el grupo de profesionales que mayor atención brinda al paciente y sus costos operativos son altos, por lo tanto, los estudios indican que la correlación es alta entre cuidado que realizan las enfermeras y/o enfermeros y el nivel de

satisfacción de los pacientes, por lo tanto, las autoridades deben tomar en cuenta este aspecto (3).

En el Perú el problema de calidad de atención de los establecimientos es bastante frecuente, las razones son diversas, dependiendo del contexto donde se presta servicio y fundamentalmente la demanda de los pacientes. De igual forma, en los años 2020 y 2021 se observó que el sistema de salud en nuestro país no prestó la garantía necesaria hacia los usuarios que asistieron a recibir una atención médica a causa de la Covid 19, se verificó que los establecimientos de salud no están debidamente implementados con equipos de moderna tecnología, con suficiente abastecimiento de medicinas y la escasa presencia del vital oxígeno que fue determinante para salvar la vida de los enfermos, por otro lado, se ha demostrado que el personal de enfermería no fue suficiente para las atenciones, principalmente para el área de cuidados intensivos, donde se requerían especialistas que puedan entender el tratamiento de los enfermos.

De igual forma sobre el problema de calidad en los servicios que brindan las enfermeras, se precisa que esto se debe a muchos factores que hacen el servicio deficiente y que los usuarios se sientan insatisfechos por los servicios recibidos, al respecto Ochante y otros, hacen las siguientes precisiones: En nuestro país el tema de salud es bastante heterogéneo, existen factores que son determinantes como la pobreza, y las diferencias sociales, además, de las precarias condiciones que permiten movilizar al profesional de enfermería para llegar a los lugares más alejados y por la geografía bastante agreste, por otro lado, otra de las causas viene a ser la saturación en responsabilidades al enfermero o enfermera que tiene que atender a muchos pacientes de diferentes especialidades, fundamentalmente en este tiempo de pandemia que ha azotado a todos los pueblos del país, por lo tanto,

el déficit de personal, se refleja en la calidad de atención del profesional de enfermería y consecuentemente genera insatisfacción en el paciente (4).

El problema de calidad de atención de los profesionales de enfermería se presenta en todos los contextos, principalmente en este tiempo de pandemia, en la región Apurímac, aún más por su propia característica de ser una región que tiene un alto porcentaje de extrema pobreza y por los múltiples problemas que se presentan a nivel de gestión de la salud y de la calidad de profesionales que se gestionan a nivel institucional, muchos de los profesionales no cumplen con el perfil que se exige para poder prestar un servicio aceptable que genere satisfacción en el paciente. A esta dificultad se suma la deficiente infraestructura, los equipos obsoletos e insuficientes para atender al paciente en las diferentes especialidades del establecimiento de salud. Además se debe indicar que en este tiempo de pandemia se incrementaron de manera exponencial los pacientes y el poco personal de enfermería se vio disminuido, fundamentalmente en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas donde se adolece de muchos elementos para cumplir con sus responsabilidades, a pesar de que hace muchos años se viene luchando por una nueva infraestructura que mejore su categoría y pueda atender a los pacientes que exigen una buena atención por razones diversas que asisten al hospital. Por mencionar, en el área de cirugía y de Covid, los pacientes se sienten insatisfechos por las atenciones que reciben, generando preocupación en los familiares y la población en general, al respecto las autoridades deben tomar conciencia sobre este problema y ver la mejor forma de solucionar este problema que viene desde hace mucho tiempo. Toda esta preocupación nos motivó para poder realizar el estudio de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del

paciente que ha padecido por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

1.2. Identificación y Formulación de problemas

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el confort y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la previsión y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el monitoreo y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación busca encontrar la relación e influencia de la calidad del cuidado de enfermería en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Se plantea este estudio, considerando que a la fecha la población se encuentra confundido por todo lo que viene sucediendo con dicha pandemia, esto debido a la deficiencia que se presenta a nivel de infraestructura y de la poca presencia de profesionales de enfermería.

En este proceso, la población se encuentra insatisfecho por los servicios que se brinda en dicho hospital, generándose reclamos y protestas por diferentes medios de comunicación escrita, oral y televisivo. La investigación pretende presentar información sobre la apreciación que tienen los usuarios frente a los servicios que brindan las enfermeras y/o enfermeros en el cumplimiento de sus funciones. Se considera que la investigación será de mucha importancia porque brinda información teórica, práctica y metodológica como un aporte a los involucrados en el estudio.

Teóricamente será importante debido a que proporciona información muy relevante a los temas de estudio, los contenidos temáticos, han sido extraídos de fuentes muy confiables como son artículos científicos, textos de la especialidad, investigaciones realizadas y plataformas que garanticen la información científica. De manera práctica es muy importante porque los resultados que se hayan obtenido a nivel estadístico, principalmente la prueba de hipótesis contrastada, permitirá tomar decisiones sobre la situación problemática que se aborda a nivel de estudio. Los responsables de la gestión de salud en el hospital de Andahuaylas, serán quienes puedan hacer

reflexiones sobre la realidad que se viene viviendo en el tema de servicio y atención de las enfermeras y/o enfermeros en el hospital correspondiente.

A nivel metodológico, la investigación también será de mucha relevancia porque servirá como antecedente para estudios similares, brindará información relevante sobre los instrumentos, los procedimientos utilizados y todos los elementos que componen una investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de relación entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- Determinar el nivel de relación entre el confort y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- Determinar el nivel de relación entre la previsión del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- Determinar el nivel de relación entre la confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- Determinar el nivel de relación entre el monitoreo y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

El estudio se realizó en el distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, principalmente en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas

1.5.2. Temporal

El recojo de información teórica y cuantitativa se realizará en el año 2021.

1.5.3. Social

Estuvo orientada a la población Andahuaylina principalmente a los que acuden a recibir servicios de salud al Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

1.5.4. Conceptual

El desarrollo del marco teórico y conceptual estuvo en función a las dos variables insertadas en la pesquisa, vale decir, la calidad del cuidado de enfermería y de la satisfacción, cada uno con sus dimensiones respectivas.

1.6. Viabilidad de la investigación

La viabilidad de la investigación estuvo basada de acuerdo a los aspectos:

- **Económica. -** No hubo problemas con el proceso de conseguir recursos de esta índole para cumplir con la ejecución de la investigación, dichos recursos provinieron de las tesistas.

- **Social. -** Se contó con el apoyo de la comunidad en general, por el mismo hecho de ser beneficiarios directos con los servicios que reciben del establecimiento de salud.
- **Técnico. -** Se consideró viable porque se contó con asesoramiento en investigación, además se utilizaron herramientas tecnológicas para procesar la información correspondiente.

1.7. Limitaciones

Por la pandemia que se vivió, la única limitante fue el recojo de información, sin embargo, se superó con las coordinaciones que se realizaron con los funcionarios, quienes brindaron las facilidades para poder llegar a los colaboradores de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1 A nivel internacional

- **Pulido, et al**., de Argentina, presentaron la pesquisa retrospectiva, observacional de pacientes con Covid 19 atendidos en 2020 en Buenos Aires. Se evaluaron a 155 hospitalizados. 54% fueron mujeres con edad promedio de 35 años. 59% han tenido algún riesgo. 108 han tenido síntomas con fiebre. Con tos 66% y 48% con odinofagia, 14 pacientes han requerido de terapias intensivas y 6 necesitaron ventilación asistida o mecánica. Conclusión: Las observaciones a los hospitalizados tuvieron resultados alentadores, sin embargo, tiene que confirmarse con estudios nuevos (5).
- **García, et al.,** de Colombia presentaron la pesquisa: *"Nivel de satisfacción* de los pacientes con Covid-19 acerca del cuidado de enfermería recibido en un hospital del Área metropolitana de Barranquilla". Fue descriptivo y al mismo tiempo transversal. Fueron evaluados todos los pacientes con Covid-19 en 2021. Resultados: 65%

fueron hombres y 35% mujeres. Conclusión: La satisfacción de los hospitalizados con Covid-19 en el aludido hospital fue buena. 29% ha registrado secundaria, 47% estuvo en clasificado dentro del estrato 1 respecto a su economía (6).

- **Méndez, et al**., de México, Llevaron a cabo la investigación: *"El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Tabasco - 2017".* La investigación es de diseño no experimental, su nivel es correlacional, busca determinar la relación entre el cuidado del enfermero y la satisfacción del paciente. El estudio se realizó con la participación de 86 pacientes, se recabó información a través de un cuestionario y en las conclusiones determinan que el cuidado del enfermero se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente. Por otro lado, se concluye que es importante que el enfermero tenga que potenciar sus habilidades personales y principalmente el uso de técnicas de enfermería para atención al paciente (7).
- **Rico Hernansanz, et al.,** de España, realizaron la investigación: *"Satisfacción y utilidad del tratamiento rehabilitador a través de material educativo en pacientes Covid 19*". Resultó descriptivo y transversa durante el 2020, Resultados: Fueron objeto de atención cien pacientes. 61% fueron mujeres y la diferencia hombres. 99% comprendió los ejercicios. 92% se mostró muy satisfecho al recibir los materiales educativos. Conclusión: Hay satisfacción por parte de los hospitalizados acerca del material educativo y fue reconocido como muy útil para el manejo del Sars-Cov-2 (8).

- **Santana, et al.,** realizaron la investigación: *"Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil - 2014"*. El objetivo fundamental fue la evaluación de la satisfacción de los pacientes y de la calidad de atención de enfermería considerando los factores asociados. La investigación es de diseño no experimental con nivel correlacional y alcance transversal. Se consideró a 635 pacientes dados de alta del hospital, el instrumento para recoger información fue el cuestionario de satisfacción del paciente. La conclusión de la investigación indica que existe correlación moderada entre la calidad de los cuidados de enfermería, de igual forma se precisa que las enfermeras deben mostrar bastante interés en la forma como se debe entregar información (9).

2.1.2 A nivel nacional

- **Gonzales, et al.,** cumplieron con alcanzar la investigación: *"Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en el paciente Covid-19 del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo - 2021".* Se trató de una pesquisa descriptiva y correlacional, deductiva, transverso, donde se evaluaron a sesenta hospitalizados. Resultado. 67%, Hombres. 37% con instrucción. 56% casados. 62% hospitalizados menos de dos semanas. No existió diferencias entre la calidad y el sexo ni la edad, tampoco respecto a los hospitalizados con Covid-19. Conclusión: Hay relación entre la calidad y la satisfacción de los hospitalizados (10).
- **Mamani**, cumplió con alcanzar la investigación: *"Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área Covid-19 del*

hospital regional Manuel Nuñez Butrón Puno-2022", fue identificado por ser descriptiva, correlacional, donde se fijó la atención en cuarenta hospitalizados. Resultados: 58% dijeron que fueron atendidos con calidad, de ellos 60% fue amable. 58% percibió confort. 50% mantuvo confianza. 53% hace monitoreos. 68% demostró buenas actitudes. Conclusión: A mejor calidad mayor satisfacción, finalmente se dijo que, la relación entre ambas variables es positiva (11).

- **Niquen**, cumplió con alcanzar la investigación*:" Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020"*. Fue tipificada como cualitativa y transverso. Resultados: Se trabajó con el cien por ciento de los trabajadores en este caso médicos y enfermeras solamente. Resultados: Se resaltó la amabilidad, el trato cordial, empatía durante el lapso de permanencia en el aludido nosocomio. Por su parte, las acciones que encaminan los enfermeros fueron percibidos como oportunos y con profesionalismo. Además, se percibió cuidados holísticos e integrales. Por último, se sintipo mucho ánimo, confort y seguridad. Conclusión: La percepción de los hospitalizados por Covid 19 fue buena, tal como lo refieren los evaluados (12).
- **Yana**, presentó su pesquisa: *"Cuidado humanizado enfermero – pacientes con Covid-19 de un hospital nacional de Lima Norte, 2021".* Trabajo cuantitativo, descriptivo, transverso, se ha evaluado a 30 sujetos. Resultados: 87% brindó cuidados humanizados y 13% no. Respecto, al cuidado humanizado, este alcanzó el 87% de manera

adecuada y 13% fue inadecuada, seguido de la espiritualidad con 67% y en rubro transpersonal se halló 87% de conformidad. Conclusión: En su gran mayoría el cuidado humanizado fue adecuado (13).

- **Huamán**, presentó su pesquisa: *"Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con Covid-19 del hospital Daniel Alcides Carrión 2021.* Fue identificado por ser básico y descriptivo, participaron cincuenta sujetos. Resultados: Con 76% fue tipificada la calidad sen nivel medio. Con 84% de calidad fue calificado el entorno Conclusión: Con 74% de calidad fueron calculados las respuestas de los hospitalizados (14).

2.1.3 A nivel regional y local

- **Bendezú,** et al realizaron la investigación: *"Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II ESSALUD Abancay Apurímac Abancay - 2018*". El objetivo del estudio fue determinar la relación de la percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención del servicio de urgencias de atención de enfermería. El estudio fue de tipo aplicativo y observacional, con diseño no experimental su alcance fue transversal. Se consideró una muestra de 54 pacientes, el instrumento fue el cuestionario, después de recoger los datos necesarios y procesarlos adecuadamente según los objetivos de la investigación, se concluye que la asociación entre las variables de estudio es positiva y está centrado en la satisfacción del paciente (15).
- **Sihuin, et al**., realizaron la investigación: *"Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú Andahuaylas - 2015".*

Como objetivo se buscó determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que ingresaron al hospital para quedarse y ser atendidos. La investigación corresponde a un diseño no experimental y de nivel descriptivo. Para recoger información se consideró a 175 usuarios hospitalizados, para recoger la información requerida se utilizó el modelo multidimensional ServQual. La estimación de variables relacionadas con la satisfacción permitió concluir que se tiene baja satisfacción con la calidad del servicio que reciben los pacientes (16). Si bien es cierto que, no se halló estudios relacionados al título central de la presente obra, se incluyeron los que se vieron por conveniente, pues por lo menos tenían incrustado alguna de las variables, hecho que meritó afianzar los hallazgos tal como lo pide el instructivo universitario y lo cánones de la investigación, siempre con la intención sana de cumplir con los propósitos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

Comprender el tema de calidad del cuidado de enfermería, implica primero tener conocimiento sobre la calidad, el cuidado y sobre enfermería. Sobre el tema de calidad Deming, manifiesta que “son características observables y medibles de un bien o servicio que permite satisfacer a un cliente de acuerdo a sus necesidades y estos se cumplen en un determinado espacio y tiempo” (17).

Respecto a la definición de cuidado a nivel de la profesión de enfermería, Báez y otros precisan que: “Cuidar se refiere a la acción humana de relación entre dos personas, uno de ellos que se siente mal

y el otro que tiene los conocimientos y técnicas de estar acompañando en su proceso de recuperación, sin embargo, la definición va más allá de la enfermedad" (18).

La definición de cuidado se asocia más a las actividades que realizan en enfermería y hace referencia a una práctica interpersonal que se lleva a cabo con el propósito de fomentar salud y desarrollo en la persona. Por otro lado, se hacer referencia a la atención oportuna, rápida, continua y permanente, que realiza la enfermería con la finalidad de solucionar problemas particulares a nivel de las personas que padecen algún mal, para este proceso es importante realizar una buena comunicación verbal y no verbal, en temas de salud relacionado a los pacientes, implica minimizar el dolor físico, mostrar empatía para atender el todo. Por otro lado, teniendo en cuenta la teoría de las representaciones sociales que sustenta Serge Moscovici conduce a entender de forma más abierta y libre la definición del cuidado que realizan los trabajadores de enfermería frente a sus pacientes, generalmente en este proceso se toman en cuenta tres aspectos importantes: la actitud hacia el objeto, la información sobre ese objeto, y un campo de representación que se organiza de forma jerárquica (19).

2.2.2. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Dimensión: Accesibilidad

Acceder a las actividades que se realizan en los servicios de salud constituye una capacidad que desarrolla el enfermero para poder brindar de mejor manera atención a los pacientes. De igual forma está referido al acceso que tiene el paciente frente al deterioro de su salud (20).

Igualmente se precisa que la accesibilidad hace referencia a la oportunidad que tiene un paciente para recibir servicios de salud, en este proceso se tienen factores determinantes como la geografía, el tiempo, los medios de transporte, las personas que atienden, la misma organización institucional y la idiosincrasia del contexto, del mismo modo, existen factores que determinan la accesibilidad al servicio de salud como la percepción sobre el cuerpo y enfermedad, creencias relativas a la salud, tolerancia al dolor y credibilidad en los servicios de salud, pero, en muchos casos el elemento determinante viene a ser la economía (21).

Dimensión: **Confort**

Hace referencia a la sensación de alivio que los pacientes muestran frente al malestar que tienen, además muestran tranquilidad y se sienten satisfecho frente a las atenciones y las condiciones en que es atendido frente a su salud, en este proceso se consideran tres aspectos importantes para el paciente: alivio, tranquilidad y trascendencia, y se desarrollan en los siguientes contextos físico, psicoespiritual, ambiental y social (22).

Se precisa que el confort está vinculado con el cuidado que realiza el trabajador de enfermería con la finalidad de que el paciente internado se sienta en comodidad, se le brinde muchos ánimos para que continúe con su tratamiento y generando un buen clima para el paciente, donde se sienta en confianza, con seguridad y sobre todo poder manifestar su tranquilidad.

Dimensión: Previsión

De igual forma sobre la previsión en salud se precisa que el responsable de enfermería debe actuar como un administrador y para ello requiere capacitar y desarrollar habilidades que le permita comprender el escenario donde se desenvuelve, además el enfermero debe mostrar liderazgo en relación al abastecimiento de equipos, medicinas, entre otros recursos que le permita cumplir adecuadamente sus funciones. En este proceso como previsión de las situaciones que se puedan presentar debe utilizar en muchos casos su propio criterio entendiendo que está trabajando con personas y que se encuentran en situaciones especiales (23).

Dimensión: Confianza

Es importante tener en cuenta que la confianza es un elemento fundamental para que se puedan relacionar el paciente y el que provee un servicio de salud, cuyo rol es determinante en los procesos terapéuticos. De ahí se dice que es preponderante en el servicio de salud como un medio de apoyo psicológico hacia el paciente que se encuentra en situaciones muy adversas. A medida que se comunican directamente entre enfermera y el paciente, se desarrolla la confianza, la comunicación se hace más fluida, por lo tanto, para no perder esta confianza la enfermera se muestra bastante respetuosa y se centra en el paciente, se le considera como un elemento muy valioso, en todo este proceso se fortalece cada vez más el nivel de compromiso de la enfermera frente al usuario por lo tanto fomenta la comodidad, seguridad y honestidad (24).

Dimensión: Monitoreo

En los servicios de salud se vuelve cada vez más evidente. Sin embargo, si no se realizan actividades de monitoreo y evaluación, no se podrá detectar si realmente los servicios que se brindan realmente cumplen o no su propósito, en muchos casos se recoge información del descontento de los pacientes, por los servicios recibidos, además en este proceso de visita a los diferentes servicios se debe tener en cuenta que no es suficiente que la intervención clínica haya sido bastante eficaz, sino, que tan satisfecho se encuentra el paciente y sus respectivos familiares. Se debe evaluar el comportamiento de los factores internos y externos que forman parte de los servicios de salud (25).

2.2.3. Satisfacción del paciente

Es posible identificarlo, al realizar una evaluación, ellos se muestran bastante positivos con la atención que reciben (26).

Sobre la definición de satisfacción, en la teoría de la actitud de Fishbein y Ajzen se hace reseña a las actitudes que demuestran los pacientes después de haber recibido una atención. Por otro lado, la satisfacción, está referido al nivel de congruencia que existe entre la expectativa del paciente con la atención real, en este proceso el paciente demuestra sus emociones y sentimientos (27). Así mismo se indica que el paciente que se muestra satisfecho realiza una percepción global de los servicios recibidos, calificándolo como positivo o simplemente negativo, respecto a sus necesidades físicas como emocionales (28).

Por mencionar, se tiene la accesibilidad del paciente a los distintos servicios que se brindan, la predisposición de la institución para brindarle

los recursos necesarios, el cuidado permanente, cumplimiento de los estándares de calidad, obtención de resultados eficaces, la empatía, servicio brindado con personal de mucha experiencia, el contexto que brinda confianza, el equipamiento que garantiza la atención a los pacientes, los espacios pertinentes para la atención y principalmente el trato amable con los familiares que visitan al paciente (29).

Respecto a los niveles de satisfacción se plantea que este proceso se cumple cuando el usuario recibe un bien o un servicio y experimenta tres niveles de satisfacción (30).

- **La insatisfacción.** - Está referida a la actitud que demuestra el usuario cuando su expectativa no ha sido cumplido como pensaba que debería ser.
- **Medianamente satisfecho.** - En este caso el usuario se muestra complacido solo en algunos aspectos de las necesidades que tenía, vale decir demuestra una satisfacción, pero de forma parcial.
- **Satisfacción**. - Está sensación se muestra cuando el usuario percibe que el bien o servicio que ha recibido es igual a la expectativa que esperaba encontrar.

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dimensión: Técnico

Está referido al uso de todo tipo de conocimiento que tenga un criterio pertinente para dar usanza de la tecnología. En enfermería se utilizan estos equipos con la finalidad de cuidar y atender al paciente dentro de un proceso de recuperación y conservación de la salud de tal forma que al final los resultados sean óptimos y valorados

por el paciente. Todo trabajo técnico implica cumplir con algunas especificaciones que son fundamentales para lograr el objetivo. Que sea oportuna a las respuestas que el paciente requiere frente al deterioro de su salud, que sea continua de tal forma que el servicio que se le brinda no se encuentre interrumpido debido a otros factores, de tal manera que los pacientes se aprecien seguros y con confianza de poder recuperarse. Es importante que el manejo técnico sea seguro en el uso de sus estrategias de tal manera que pueda mejorar los alcances de los beneficios y reducir en lo que más se puede algunos riesgos (31).

Dimensión: Interpersonal

Esta dimensión también se denomina como el aspecto humano que debe mostrar el profesional en enfermería porque en este proceso el paciente y el enfermero realizan una conexión para poder lograr seguridad, confianza en el cuidado y recuperación de la salud. Se dice que este aspecto implica una relación interpersonal que se debe dar entre el paciente que necesita una atención para su salud y el profesional que pone en práctica todos los conocimientos adquiridos para atender a un paciente en este proceso demuestra su capacidad profesional y especializada identificando sus necesidades y los procesos que le van a permitir mejorar. En este proceso el profesional siempre debe demostrar respeto a los derechos que tiene el paciente, a la cultura en el que se desenvuelven los profesionales y los pacientes, siempre teniendo en cuenta las características propias de cada persona. Además, se debe poner en práctica la amabilidad, la

cordialidad, el trato con calidez y la atención. El profesional siempre debe demostrar la capacidad de escuchar las necesidades de los pacientes (31).

Dimensión: Entorno

Está considerada como todo lo que se encuentra afuera y al interior de la entidad donde se presta el servicio correspondiente. En el área de enfermería el entorno debe cumplir muchas condiciones para poder llevar a cabo las actividades terapéuticas por ejemplo se tiene la privacidad que permite respetar la intimidad de cada persona, estar fuera del alcance de otras personas ajenas a los servicios. También se debe mostrar la comodidad, sentirse a gusto en el lugar donde se encuentran sabiendo que existe confianza y que para ellos resulte muy agradable la presencia de cada profesional y el ambiente donde se encuentra. La limpieza es otro componente importante que genera motivación en el paciente para que pueda recuperarse, cuando se observa suciedad o contaminación entonces el paciente se muestra desconfiado en su recuperación de salud y por lo tanto existe mayor riesgo de que pueda contaminarse con otras enfermedades. La ventilación es otro elemento importante porque debe permitir renovar de manera constante el aire y pueda controlar en forma frecuente algunos contaminantes que pudieran existir en el entorno y, a esto se complementa la buena iluminación y el flujo de la luz que debe ser pertinente para los pacientes que están en reposo por varias horas (31).

2.3. Marco conceptual

- **Atención**

  Está referido al proceso que se lleva a cabo para brindar bienes o servicios necesarios a una persona o grupo de personas, considerando un requerimiento establecido (19).

- **Accesibilidad**

  Hace referencia a la oportunidad que se le brinda a una persona para que pueda utilizar los bienes, servicios o que sea beneficiado con lo que existe al interior de un establecimiento (20).

- **Calidad**

  Cuando se proporciona en forma eficiente un bien o servicio a una persona o grupo de personas, cumpliendo las expectativas del usuario (17).

- **Calidad técnica del cuidado**

  Se dice de las prácticas, destrezas y pericias del personal de atención, incrementada a sus funciones y cumplimiento de responsabilidades de cuidar a un paciente, utilizando las estrategias y equipos más modernas (21).

- **Calidad del cuidado de enfermería**

  Conjunto de intervenciones orientadas en complacer los requerimientos de los atendidos a través de una interacción segura y de forma individual y pertinente (24).

- **Comunicación**

  Conjunto de acciones que se realizan entre dos personas para intercambiar información, sentimientos, opiniones mediante la conversación, la oralidad, el escrito u otros gestos que indiquen algo (25).

- **Confort**

  Se refiere a todo lo material que proporciona bienestar o comodidad (29).

- **Cuidado humanizado**

  Es conocido como un proceso de interacción y recíproco apoyo entre los sujetos, orientadas al cambio y juicio espiritual del ser y la vida (7).

- **Enfermería**

  Desarrolla funciones primordiales como son: Promoción de la salud, aliviamiento del sufrimiento, prevención de las enfermedades y restauración de la salud (30).

- **Hospital**

  Establecimiento destinado a brindar asistencia médica, incluida las operaciones e intervenciones, descanso, tratamiento, y donde paralelamente se práctica la enseñanza e investigación médica (29).

- **Hospitalización**

  Proceso que abarca desde el ingreso completando formularios básicos hasta su salida, previamente se han efectuado exámenes, diagnósticos, tratamientos y curaciones (29).

- **Paciente**

  Persona que sufre de dolor y malestar y, por lo tanto, pide que le atienda un médico y se someta a cuidados de los profesionales con la finalidad de mejorar en su salud (28).

- **Satisfacción**

  Cuando las personas cubren sus expectativas y se sienten aliviados y felices por las atenciones recibidas al interior y fuera de un establecimiento (26).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021

3.1.2. Hipótesis especificas

- La accesibilidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- El confort del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- La previsión del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- La confianza del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- El monitoreo del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

3.2. Método

El método de investigación que se considera para el estudio corresponde al hipotético deductivo. Al respecto se precisa que este método hace referencia al uso de la hipótesis como forma de demostrar una respuesta anticipada y a partir de las situaciones generales, realizar deducciones a casos particulares del estudio (32).

3.3. Tipo de investigación

Según la característica de la investigación corresponde al tipo pura o básica.

Cárdenas, precisa que “el tipo de investigación básica se caracteriza porque investiga a través de información que ya está hecha, sólo se recoge y se aporta con nueva información producto de los resultados” (33).

3.4. Nivel o alcance de investigación

Corresponde al correlacional y transversal. Por su parte, Hernández, et al precisan por medio de la investigación se procura dar explicaciones de las causas diversas por las cuales acaecen algunas situaciones o acontecimientos, del mismo modo se buscó explicar las variables de un fenómeno analizando la relación que existe entre ellas (34).

3.5 Diseño de la Investigación

- “Ex post facto”

El estudio se aferró al diseño “ex post facto” pues los hechos que tienen que ver con la calidad del cuidado de enfermería y su consiguiente satisfacción ocurrió en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el año 2021, por consiguiente, dichos sucesos ya han acaecido con antelación. Por lo tanto, se ha cumplido con medir los valores de la variable “X” o “independiente” en este caso “calidad” y por ninguna circunstancia se ha manipulado dichos valores ya han sido fijados en el pasado y resulta imposible modificarlos, sino que simplemente fueron registrados tal cual por los investigadores (34).

- “Retrospectivo”

Complementariamente, se adujo que el estudio también ha sido reconocido como una investigación “retrospectivo”, pues implicó la selección y re compilación de datos de una fecha pasada para dar cuenta de los fenómenos que se produjeron en esa época, obviamente partiendo de un estudio y análisis en el tiempo actual o presente. Dicho de otra manera, en este tipo de investigaciones los resultados ya ocurrieron cuando se estaba efectuando la tesis (34).

- “Retrospectivo transversal”

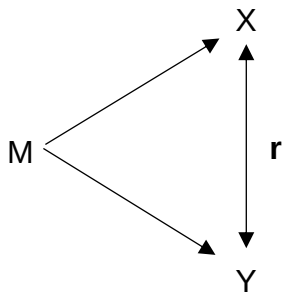
De la misma manera, al hablar de retrospectiva en metodología, se hace precisión del vocablo latín “retrospicere” que es igual a "mirar hacia atrás", o dirigir la mirada a incidentes que ya han ocurrido con mucha anterioridad (34).

Al retrospectivo se le agrega, el adicional de “transversal”, pues los investigadores han estudiado los resultados de un momento puntual, donde la prevalencia de los hechos se ha fijado para el año 2021.

Por consiguiente, el análisis retrospectivo se realizó tras haberse ocurrido y registrado los incidentes en el nosocomio regional de Andahuaylas y de ello se aprendió para evitar potenciales hechos negativos en el futuro, o por lo menos, para reaccionar adecuadamente, minimizando su impacto y solventándolo respectivamente.

Al final, se expresa que fue correlacional causal y no experimental, pues no se han efectuado experimentos de laboratorio en la tesis, sino ha buscado encontrar el nivel de acercamiento entre las variables presentadas en el estudio (32).

Esquema



Donde:

M: Muestra

X: Calidad del Cuidado

Y: Satisfacción del paciente

r: Relación x, y

3.6. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del cuidado de enfermería Se define como el conjunto de acciones e intervenciones del personal de enfermería orientadas en complacer los requerimientos del paciente a través de una interacción efectiva y de forma individual oportuna y eficaz (19).	**Accesibilidad** Está referido al acceso que tiene el paciente frente al deterioro de su salud. Acceder a las actividades que se realizan en los servicios de salud constituye una capacidad que desarrolla el enfermero para poder brindar de mejor manera atención a los pacientes. (20).	1.1 Oportunidad de brindar atención 1.2 Acceso a los equipos 1.3 Acceso a las medicinas 1.4 Tolerancia al dolor 1.5 Accesibilidad a los costos	1 al 5	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
	Confort Sensación de alivio que los pacientes muestran frente al malestar que tienen, además muestran tranquilidad y se sienten satisfechos frente a las atenciones y las condiciones en que es atendido frente a su salud (22).	2.1 Ambientes 2.2 Limpieza 2.3 Iluminación Ventilación 2.4 Suministro de alimentos. 2.5 Privacidad	6 al 10	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
	Previsión Se precisa que el responsable de enfermería debe actuar como un administrador y para ello requiere capacitar y desarrollar habilidades que le permita comprender el escenario donde se desenvuelve (23).	3.1 Garantía en la atención 3.2 Sistemas de vigilancia 3.3 Atención de emergencia 3.4 Abastecimiento de equipos 3.5 Provisión de medicinas	11 al 15	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
	Confianza Elemento fundamental para que se puedan relacionar el paciente y el que provee un servicio de salud, cuyo rol es determinante en los procesos terapéuticos. De ahí se dice que es preponderante en el servicio de salud como un medio de apoyo psicológico hacia el paciente que se encuentra en situaciones muy adversas (24).	4.1 Garantía en la atención 4.2 Conocimiento de lo que se hace 4.3 Comunicación fluida 4.4 Respeto en las atenciones 4.5 Compromiso en la atención.	16 al 20	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
	Monitoreo	5.1 Vista frecuente 5.2 Preguntas al paciente		Muy bueno (5) Bueno (4)

	Proceso donde se advierte el comportamiento de los factores internos y externos que forman parte de los servicios de salud. En los servicios de salud se vuelve cada vez más evidente. Sin embargo, si no se realizan actividades de monitoreo y evaluación, no se podrá detectar si realmente los servicios que se brindan realmente cumplen o no su propósito (25).	5.3 Cumplimiento de funciones 5.4 Capacidad de escuchar 5.5 Información oportuna	21 al 25	Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
Satisfacción del paciente Cuando las personas cubren sus expectativas y se sienten aliviados y felices por las atenciones recibidas al interior y fuera de un establecimiento (29).	**Técnico** Está referido al uso de todo tipo de conocimiento que tenga un criterio pertinente para dar usanza de la tecnología. En enfermería se utilizan estos equipos con la finalidad de cuidar y atender al paciente dentro de un proceso de recuperación y conservación de la salud de tal forma que al final los resultados sean óptimos y valorados por el paciente (31).	6.1 Atención oportuna 6.2 Conocimiento de funciones 6.3 Cuidado de los riesgos 6.4 Manejo de los instrumentos y equipos 6.5 Comunicación asertiva	26 al 30	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Más o menos satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)
	Interpersonal Esta dimensión también se denomina como el aspecto humano que debe mostrar el profesional en enfermería porque en este proceso el paciente y el enfermero realizan una conexión para poder lograr seguridad, confianza en el cuidado y recuperación de la salud. El profesional siempre debe demostrar la capacidad de escuchar las necesidades de los pacientes (31).	7.1 Cortesía 7.2 Sensibilidad 7.3 Credibilidad 7.4 Comunicación 7.5 Competencia Seguridad	31 al 35	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Más o menos satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)
	Entorno Está considerada como todo lo que se encuentra afuera y al interior de la entidad donde se presta el servicio correspondiente. En el área de enfermería el entorno debe cumplir muchas condiciones para poder llevar a cabo las actividades terapéuticas por ejemplo se tiene la privacidad, sentirse a gusto, limpieza, ventilación, buena iluminación y el flujo de la luz que debe ser pertinente para los pacientes que están en reposo (31).	8.1 Ambiente adecuado 8.2 Privacidad 8.3 Ventilación 8.4 Flujo de luz 8.5 Seguridad	36 al 40	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Más o menos satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)

3.7. Población, muestra y muestreo

3.7.1 Población

En cuanto a la población, estuvo conformado por 350 pacientes recuperados y que han sido hospitalizados por Covid 19 en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

3.7.2 Muestra

Según Tamayo, corresponde a un fragmento de la población. La extracción puede ser de forma probabilística o no probabilística; en la presente tesis la muestra fue hallada de acuerdo a la aplicación de la fórmula estadística (35).

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

Donde: Z = 95% ó 1,96; e = 5% ó 0,05; p = 50% ó 0,50; q = 50% ó 0,50

$$n = \frac{(1{,}96)^2 \times (0{,}5) \times (0{,}5) \times 350}{(350-1) \times (0{,}05)^2 + (1{,}96)^2 \times (0{,}5) \times (0{,}5)}$$

$$n = \frac{336{,}14}{0{,}87 + 0{,}96}$$

$$n = \frac{336{,}14}{1{,}83}$$

$$n = 183$$

La muestra para el estudio fue de 183 pacientes

3.7.3 Muestreo

Por ser probabilístico, la elección de los pacientes se realizó a través de la técnica del azar (36).

3.8. Técnica e instrumentos

3.8.1 Técnica

Para recoger la información se utilizó la encuesta, pues constituye un documento donde se ha recojido respuestas de los ítemes que fueron insertados en una hoja respectivamente (37).

3.8.2 Instrumento

En el trabajo de campo, se utilizó el cuestionario. Al respecto, Santiesteban, ha considerado que dicho documento es imprescindible para construir la data numérica luego de la recopilación nominal de la información (38).

3.8.3 Validez y confiabilidad

En concordancia con Hernández, dichos componentes resultan siendo infaltables en la pesquisa, ya que les conceden a los instrumentos la consistencia y precisión (37).

Asimismo, ratifica que cuando se incluyen una, dos o más variables, se debería consumar, varios procedimientos de validación donde necesariamente han de involucrarse expertos que saben del tema. En el caso del nosocomio de Andahuaylas, se obtuvo la confiabilidad a través de procedimientos desarrollados en el software y la validez a través de la opinión y/o juicio de personas naturales que en condición de profesionales emprendieron el papel de jueces que juzgaron el contenido y la forma del instrumento aplicado en la muestra (38).

Como corolario, la confiabilidad de la variable “X” = “calidad” como para “Y” = “satisfacción” se halló con el Alpha de Cronbach y posteriormente a la ejecución de la prueba piloto con los hospitalizados por Covid 19.

Tabla 1

Tratamiento de datos

	N	%
Válidos	18	100
Excluidos	0	0
Total	18	100

Fuente: Spss

Se han procesado 18 encuestas de 18 encuestados, que simbolizaron el 10% de la muestra.

Tabla 2

Fiabilidad de todo el instrumento

Alfa de Cronbach	enunciados
0,902	40

Fuente: Spss

Para esta parte se han procesado 40 enunciados alcanzando un alfa de 0,902 conocido por ser de muy alta confiabilidad.

Tabla 3

Fiabilidad de la primera mitad del cuestionario

Alfa de Cronbach	enunciados
0,846	25

Fuente: Spss

Para esta parte se han procesado solo 25 enunciados alcanzando un alfa de 0,846 conocido por ser de muy alta confiabilidad.

Tabla 4

Fiabilidad de la segunda mitad del cuestionario

Alfa de Cronbach	enunciados
0,780	15

Nota. SPSS / elaborado por los ejecutores

Para esta parte se han procesado solo 15 enunciados alcanzando un alfa de 0,780 conocido por ser de muy alta confiabilidad.

3.9 Consideraciones éticas

Para el desarrollo de la investigación previamente fue coordinado con las autoridades responsables del Hospital sub regional de Andahuaylas, además se ha logrado obtener el consentimiento informado de los pacientes que aceptaron formar parte de la investigación. Se tuvo en cuenta los reglamentos establecidos, los principios y valores practicados a nivel institucional e individual. Además, se tuvo en cuenta todo lo previsto en la directiva de investigación de la universidad, principalmente a lo que hace referencia de la evaluación de similitud de la investigación.

3.10 Procedimiento Estadístico

Se tomó en cuenta los procesos que se exigen a nivel de la estadística, recoger información, organizarlos por cada variable y dimensión; procesarlos como son exigidos en los objetivos correspondientes y finalmente realizar las interpretaciones para poder concluir con la pesquisa. Estos procesos han implicado el uso del Excel y del programa estadístico Spss 26.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

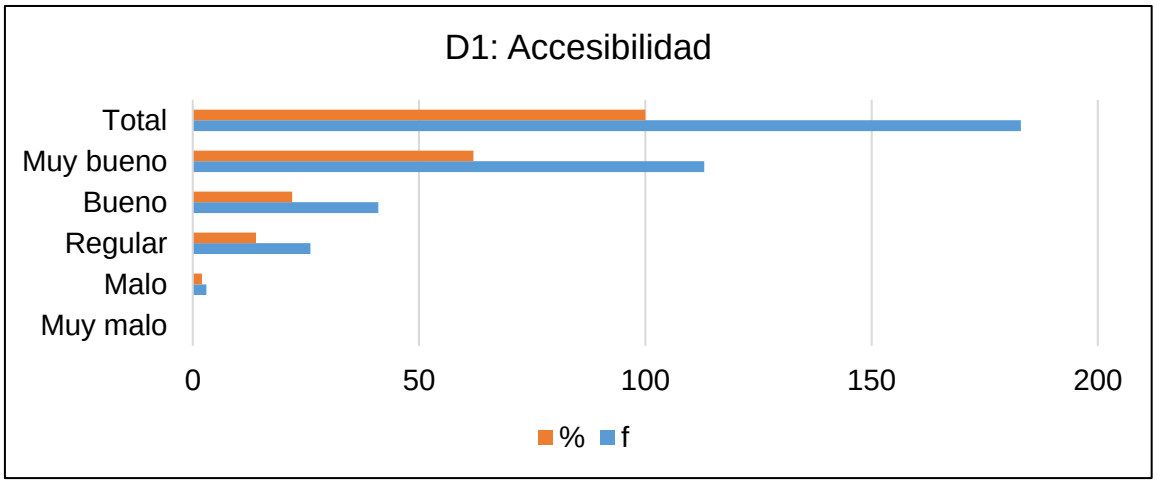
Frecuencias de la accesibilidad

	Accesibilidad	
	f	%
Muy malo	0	0
Malo	3	2
Regular	26	14
Bueno	41	22
Muy bueno	113	62
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 1

Frecuencias de la accesibilidad



De la tabla 5 y figura 1 se dice que la accesibilidad fue muy buena en 62% siendo 113 los pacientes que refiere ello y muy malo en 0%, en el intermedio se ubican; bueno con 22%, regular con 14% y malo con 2% respectivamente.

Tabla 6

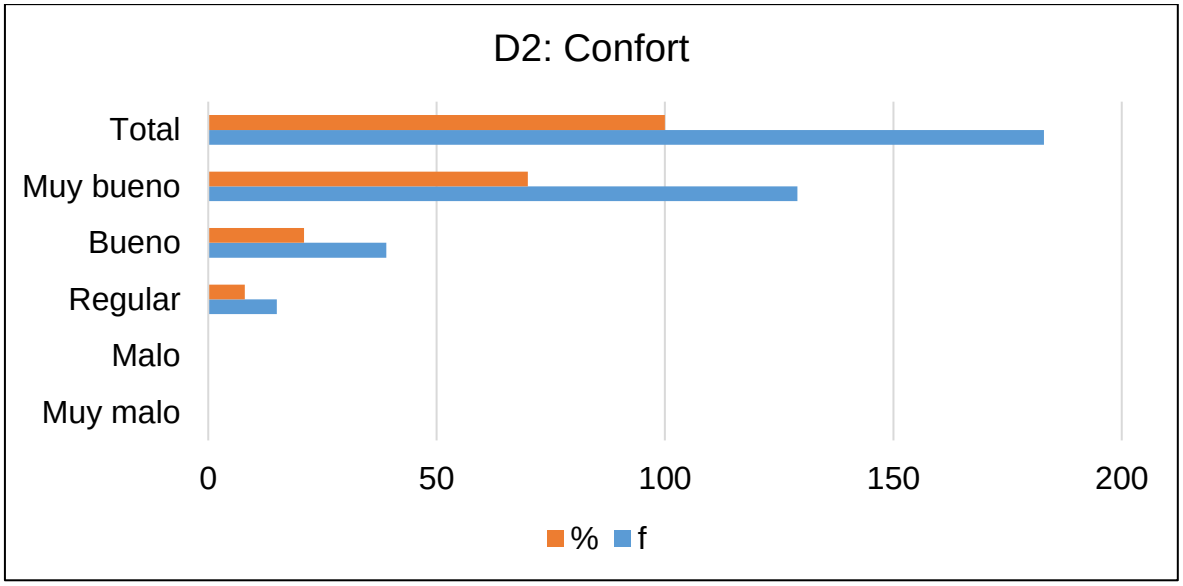
Frecuencias del confort

	Confort	
	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	15	8
Bueno	39	21
Muy bueno	129	70
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 2

Frecuencias del confort



De la tabla 6 y figura 2 se dice que el confort fue muy bueno en 70% siendo 129 los pacientes que refiere ello; y muy malo en 0%, en el intermedio se ubican; bueno con 21%, regular con 8% y malo con 0% respectivamente.

Tabla 7

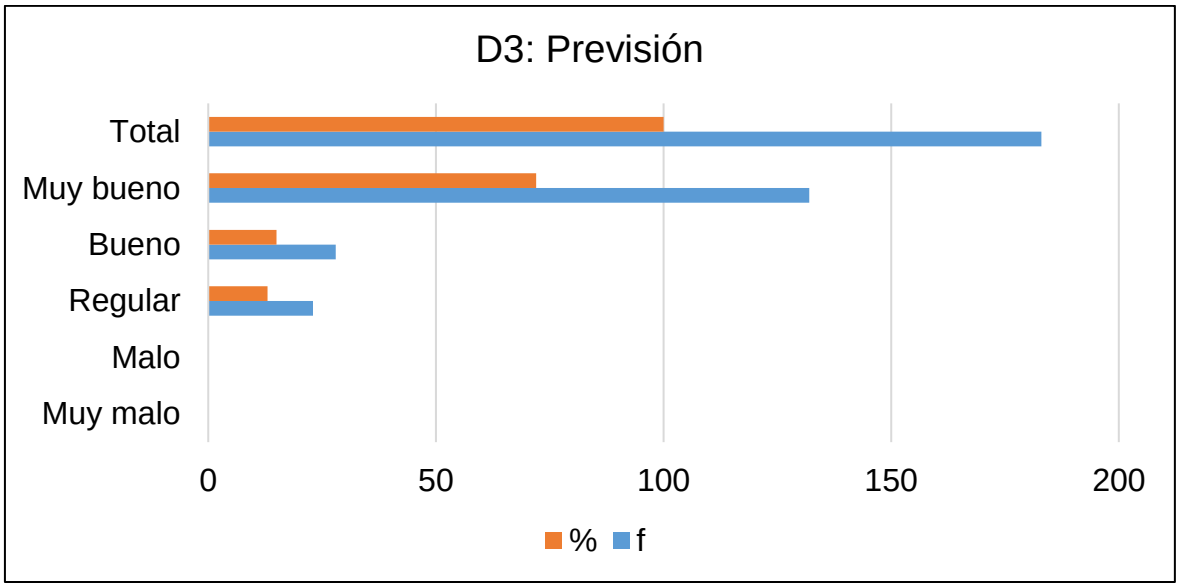
Frecuencias de la previsión

	Previsión	
	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	23	13
Bueno	28	15
Muy bueno	132	72
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 3

Frecuencias de la previsión



De la tabla 7 y figura 3 se dice que la previsión fue muy buena en 72% siendo 132 los pacientes que refiere ello; y muy malo en 0%, en el intermedio se ubican; bueno con 15%, regular con 13% y malo con 0% respectivamente.

Tabla 8

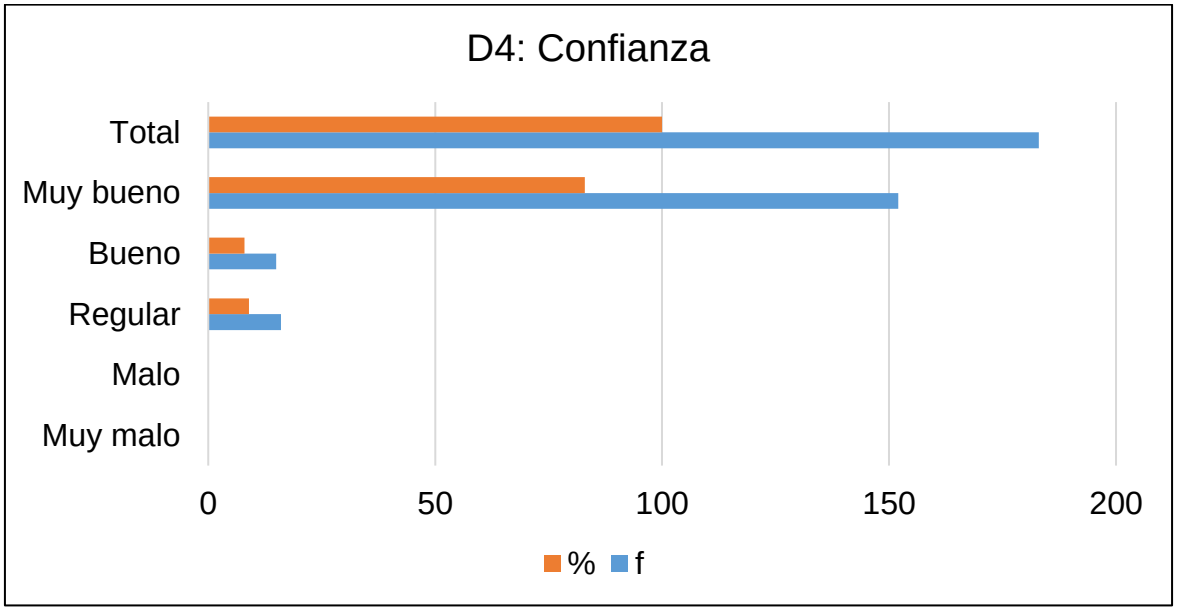
Frecuencias de la confianza

	Confianza	
	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	16	9
Bueno	15	8
Muy bueno	152	83
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 4

Frecuencias de la confianza



De la tabla 8 y figura 4 se dice que la confianza fue muy buena en 83% siendo 152 los pacientes que refiere ello; y muy malo en 0%, en el intermedio se ubican; bueno con 8%, regular con 9% y malo con 0% respectivamente.

Tabla 9

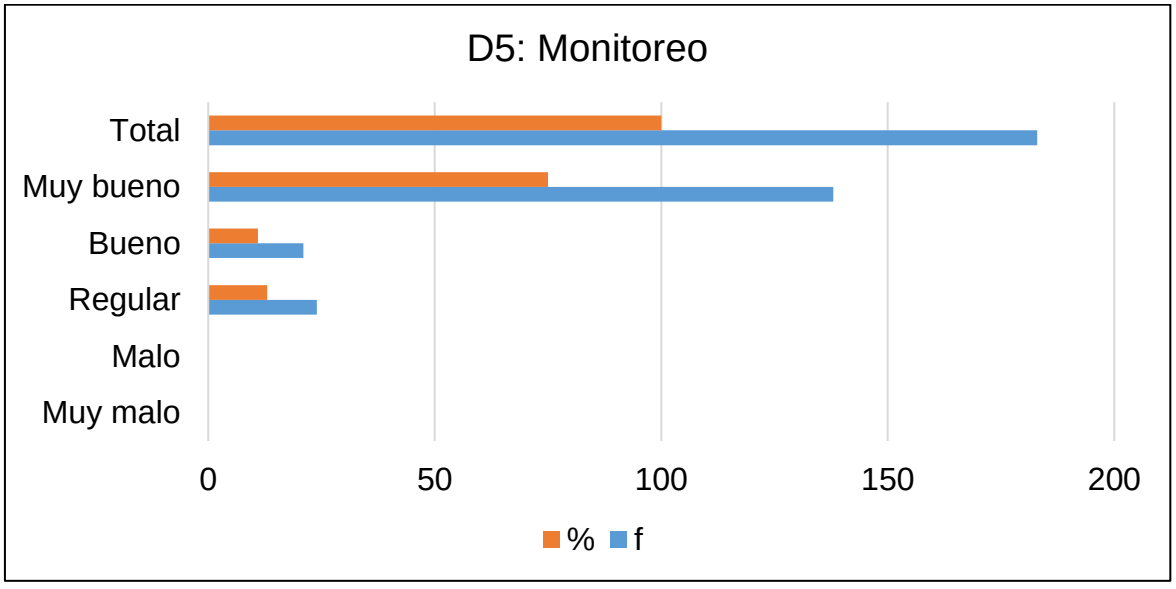
Frecuencias del monitoreo

Monitoreo	
f	%
0	0
0	0
24	13
21	11
138	75
183	100

Fuente. Spss

Figura 5

Frecuencias del monitoreo



De la tabla 9 y figura 5 se dice que el monitoreo fue muy bueno en 138% siendo 75 los pacientes que refiere ello; y muy malo en 0%, en el intermedio se ubican; bueno con 11%, regular con 13% y malo con 0% respectivamente.

Tabla 10

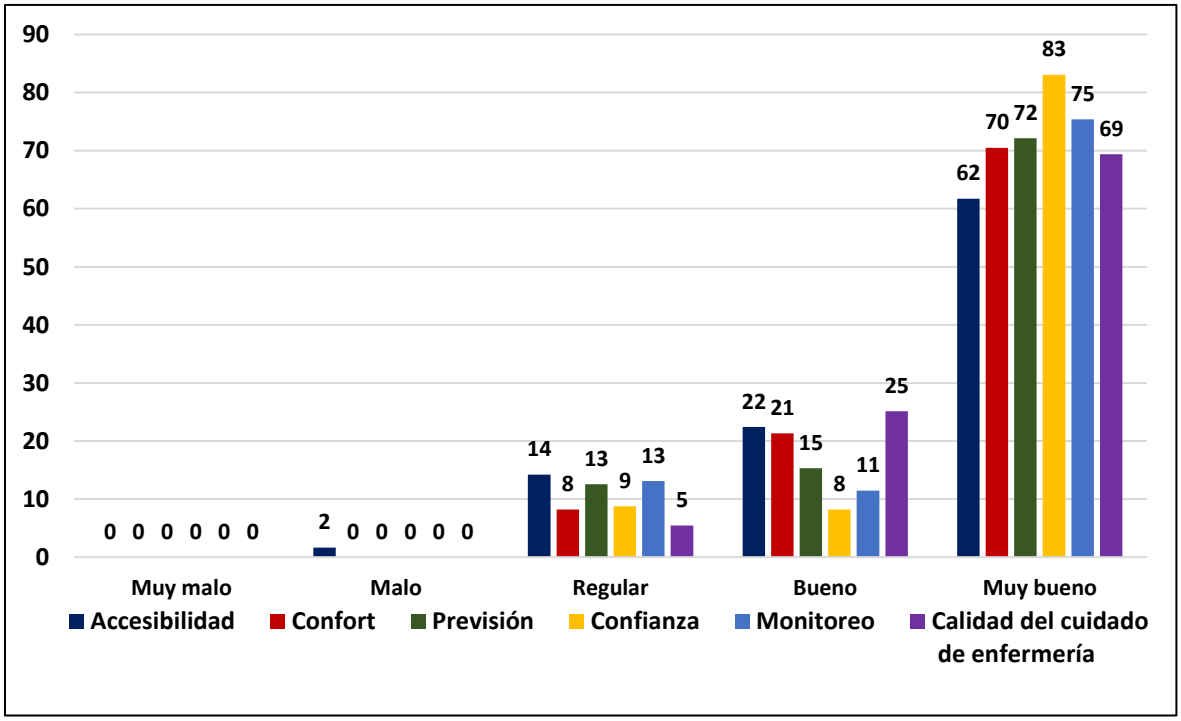
Consolidado general de la calidad del cuidado de enfermería

	Accesibilidad		Confort		Previsión		Confianza		Monitoreo		Calidad del cuidado de enfermería	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	26	14	15	8	23	13	16	9	24	13	10	5
Bueno	41	22	39	21	28	15	15	8	21	11	46	25
Muy bueno	113	62	129	70	132	72	152	83	138	75	127	69
Total	183	100	183	100	183	100	183	100	183	100	183	100

Fuente. Spss

Figura 6

Consolidado general de la calidad del cuidado de enfermería



Fuente. Spss

En la tabla 10 se muestra los hallazgos sistematizados de 183 pacientes que respondieron al cuestionario correspondiente.

Respecto a la dimensión accesibilidad los pacientes manifestaron en un 62% que la accesibilidad es muy buena en el Hospital, un 22% confirmó que es buena la accesibilidad, un 14% precisa que es regular y solo un 3% manifestó que la accesibilidad es mala.

Sobre la dimensión confort en la atención al paciente, el 70% indica que es muy buena, el 21% manifiesta que es buena y solo un 8% indica que el confort es regular en el Hospital.

Sobre la dimensión previsión en las atenciones, el 72% manifestó que es muy buena, el 15% indica que es buena y el 13% precisó que es regular, de igual manera sobre la dimensión confianza, el 83% manifestó que es muy buena, un 9% indica que es regular y sólo un 8% manifestó que la confianza es buena.

Respecto a la dimensión monitoreo, el 75% manifestó que el monitoreo es muy bueno, el 13% precisa que es regular y sólo un 11% indica que el monitoreo es bueno.

Finalmente, la consolidación de las opiniones de los 183 pacientes considerados como muestra, manifestó en un 69% que la calidad del cuidado de enfermería es muy buena, el 25% manifestó que es buena y solamente un 5% indica que la calidad de atención es regular.

Tabla 11

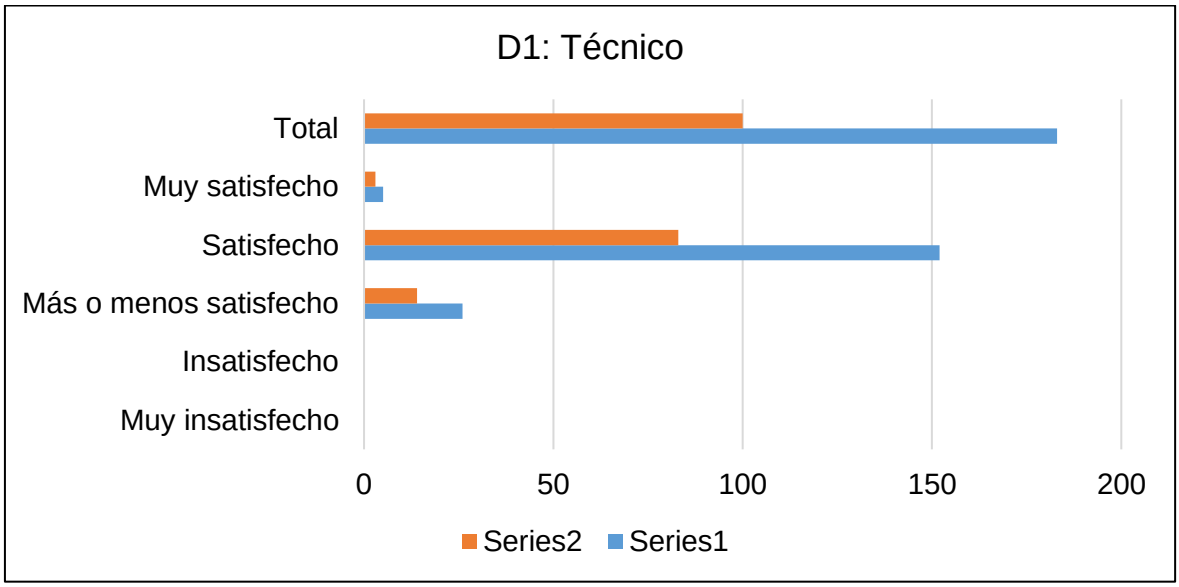
Frecuencia: Dimensión técnico

	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Más o menos satisfecho	32	17
Satisfecho	146	80
Muy satisfecho	5	3
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 7

Frecuencia: Dimensión técnico



De la tabla 11 y figura 7 se dice que dentro de la dimensión técnico quedaron satisfechos 80%; siendo 146, los pacientes que refieren ello; y muy insatisfecho en 0%, los demás se ubican como; insatisfecho con 0%, más o menos satisfecho con 17% y muy satisfecho con 3% respectivamente.

Tabla 12

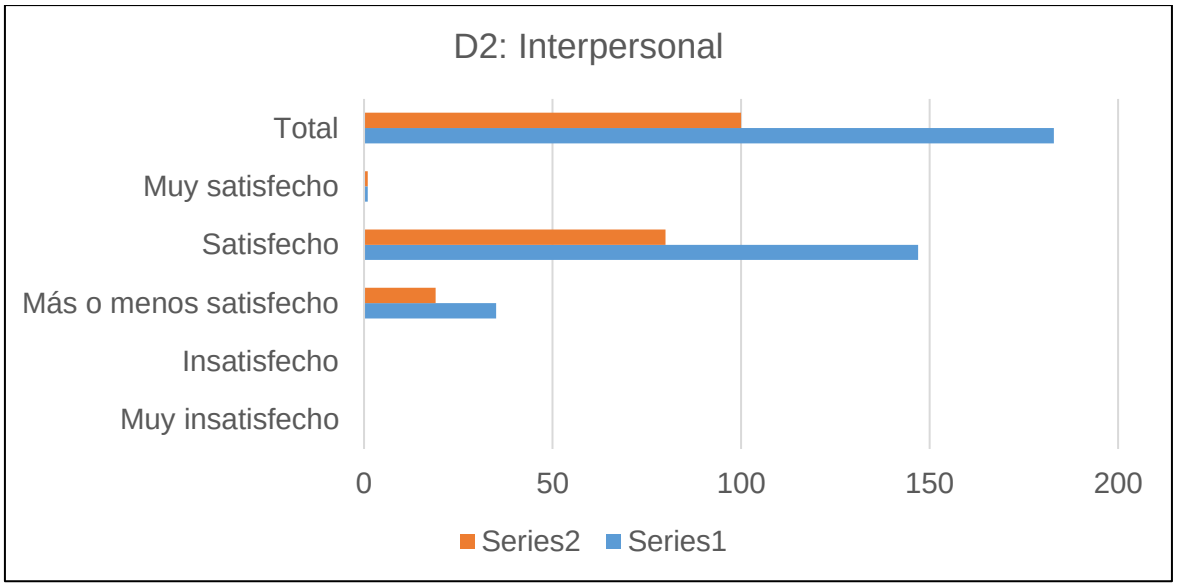
Frecuencia: Dimensión interpersonal

	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Más o menos satisfecho	35	19
Satisfecho	147	80
Muy satisfecho	1	1
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 8

Frecuencia: Dimensión interpersonal



De la tabla 12 y figura 8 se dice que, dentro de la dimensión interpersonal, quedaron satisfechos 80%; siendo 147, los pacientes que refieren ello; y muy insatisfecho en 0%, los demás se ubican como; insatisfecho con 0%, más o menos satisfecho con 19% y muy satisfecho con 1% respectivamente.

Tabla 13

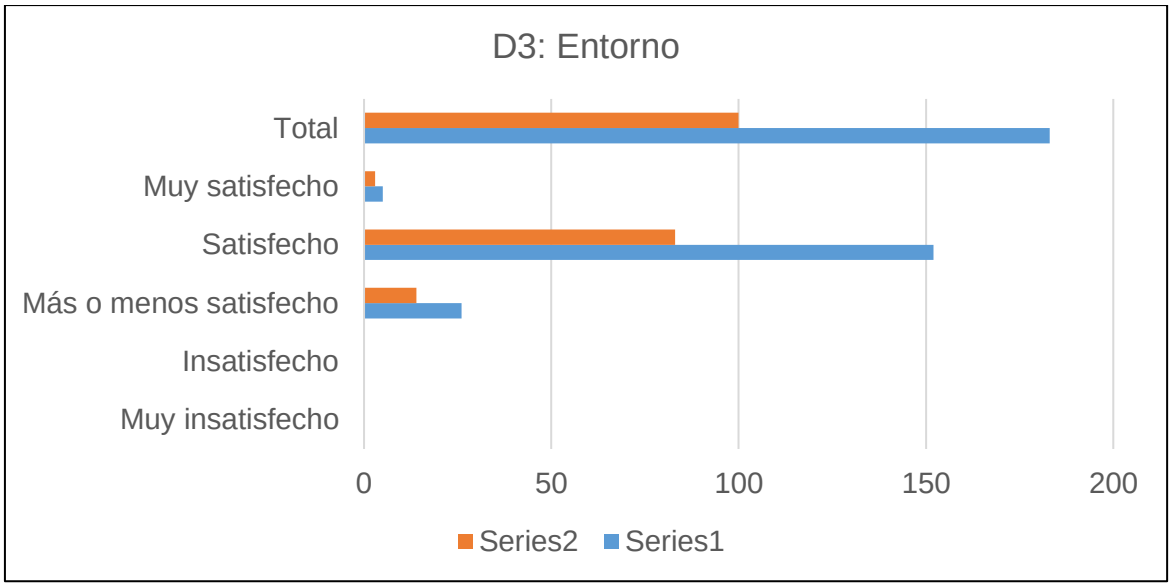
Frecuencia: Dimensión entorno

	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Más o menos satisfecho	26	14
Satisfecho	152	83
Muy satisfecho	5	3
Total	183	100

Fuente. Spss

Figura 9

Frecuencia: Dimensión entorno



De la tabla 13 y figura 9 se dice que dentro de la dimensión entorno, quedaron satisfechos 83%; siendo 152, los pacientes que refieren ello; y muy insatisfecho en 0%, los demás se ubican como; insatisfecho con 0%, más o menos satisfecho con 14% y muy satisfecho con 3% respectivamente.

Tabla 14

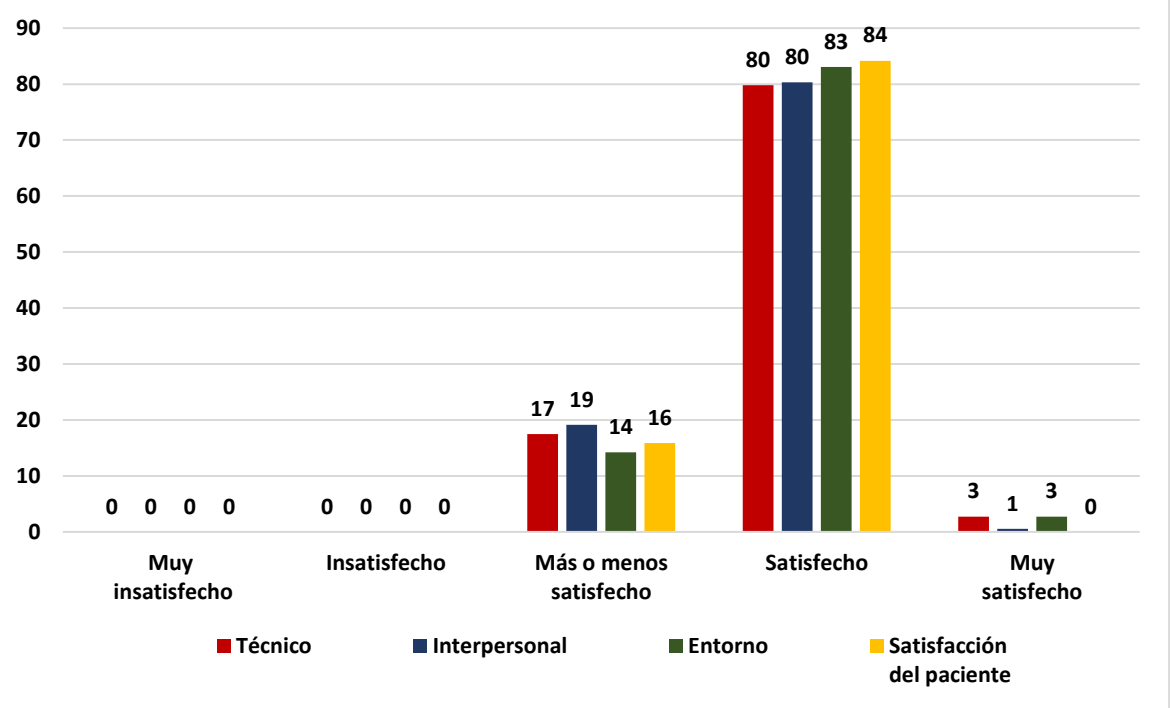
Consolidado general de las frecuencias de la satisfacción del paciente

	Técnico		Interpersonal		Entorno		Satisfacción del paciente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Más o menos satisfecho	32	17	35	19	26	14	29	16
Satisfecho	146	80	147	80	152	83	154	84
Muy satisfecho	5	3	1	1	5	3	0	0
Total	183	100	183	100	183	100	183	100

Fuente. Spss

Figura 10

Consolidado general de las frecuencias de la satisfacción del paciente



Fuente. Spss

En la tabla 14 y figura 10, se muestra los hallazgos sistematizados de 183 pacientes que respondieron al cuestionario correspondiente respecto a la satisfacción de los pacientes.

Respecto a la dimensión técnica los pacientes manifestaron en un 80% que se muestran satisfechos por el servicio técnico que reciben en el Hospital, un 17% confirma que se sienten más o menos satisfechos, un 3% precisa que se siente muy satisfechos por el servicio técnico que reciben.

Sobre la dimensión interpersonal, el 80% indica que se encuentra satisfecho, el 19% manifiesta que se siente más o menos, el 1% precisa que se encuentran muy satisfechos.

Sobre la dimensión entorno, el 83% manifiesta que se sienten satisfechos con el entorno, el 14% precisa que más o menos se muestran satisfechos con el entorno y sólo un 3% indica estar muy satisfecho.

Finalmente, sobre la variable satisfacción del paciente, de los datos obtenidos por dimensiones se deduce que un 84% de pacientes atendidos por Covid-19 se sienten satisfechos y solamente un 16% manifiesta que más o menos se muestran satisfechos por el servicio que recibieron en el Hospital cuando estuvieron con Covid-19.

4.1.2. Resultados correlacionales

Tabla 15

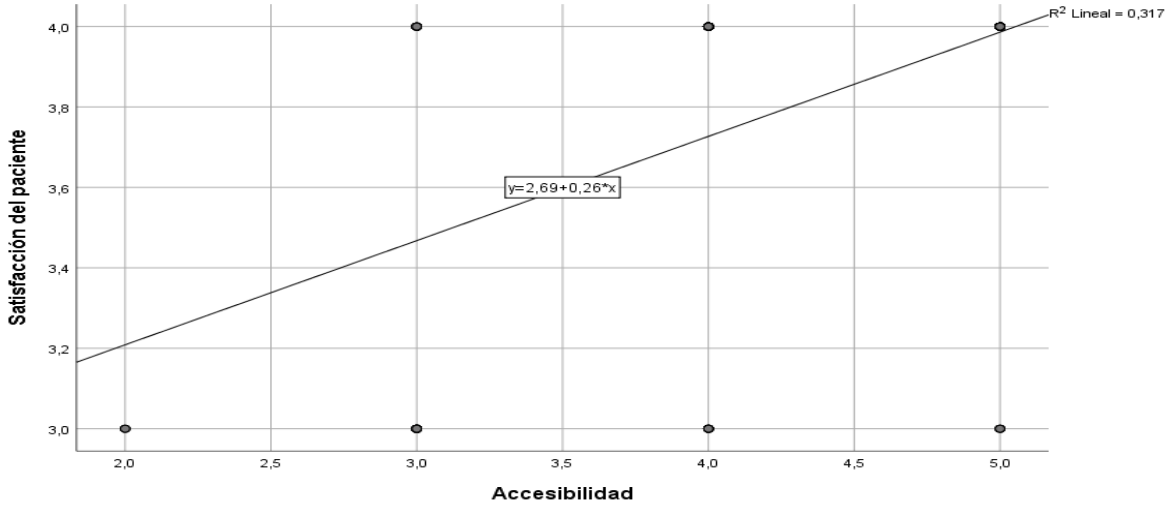
Correlación: Accesibilidad y satisfacción del paciente

Rho			Accesibilidad	Satisfacción
	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	**0,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	**0,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Fuente. Spss

Figura 11

Correlación: Accesibilidad y satisfacción del paciente



La tabla 15 y figura 11 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,509 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor es la accesibilidad mejor satisfecha se siente el paciente.

Tabla 16

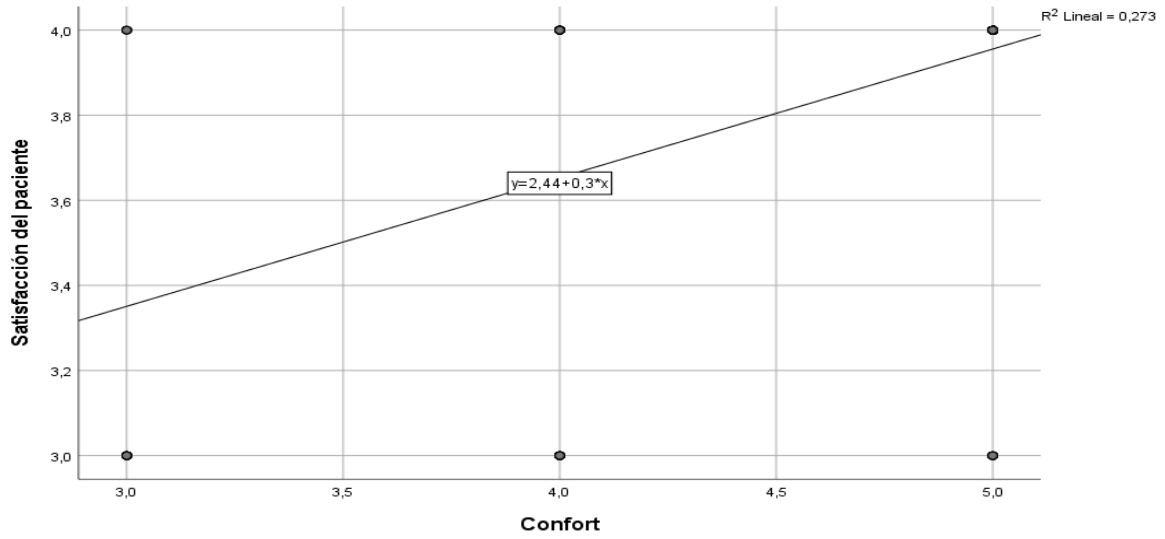
Correlación: Confort y satisfacción del paciente

Rho			Confort	Satisfacción
	Confort	Coeficiente de correlación	1,000	**0,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	**0,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Fuente. Spss

Figura 12

Correlación: Confort y satisfacción del paciente



La tabla 16 y figura 12 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,482 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor se le brinda confort al paciente mayor será su satisfacción.

Tabla 17

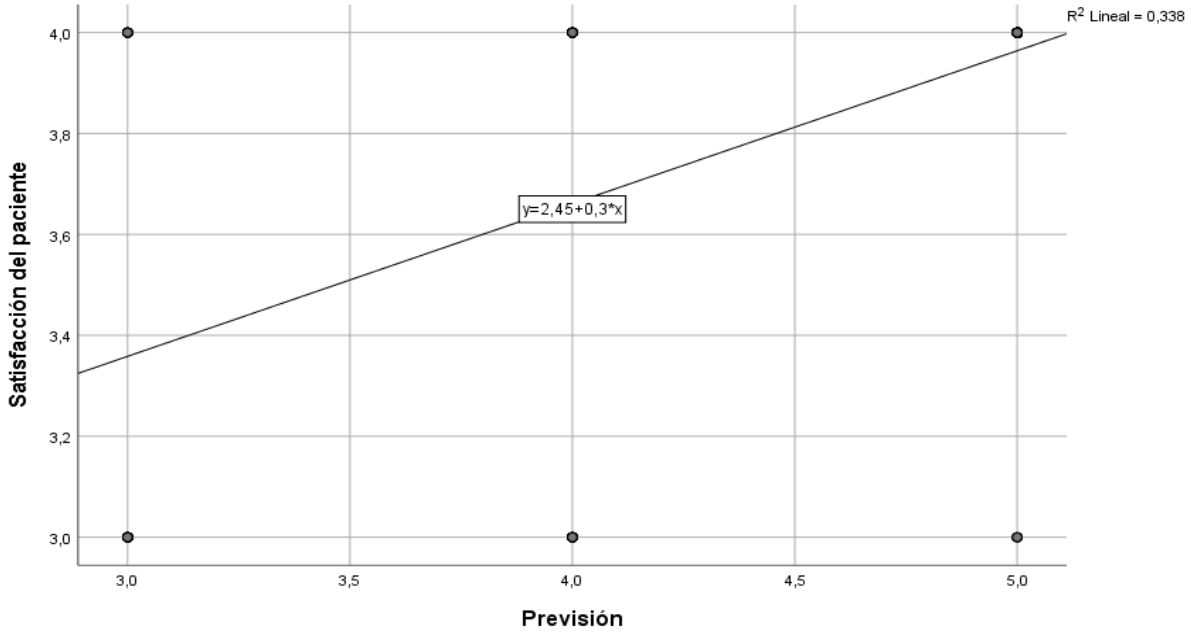
Correlación: Previsión y satisfacción del paciente

Rho			Previsión	Satisfacción
	Previsión	Coeficiente de correlación	1,000	**0,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	**0,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Fuente. Spss

Figura 13

Correlación: Previsión y satisfacción del paciente



La tabla 17 y figura 13 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,582 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor se efectúa la prevención mejor es la satisfacción de los pacientes.

Tabla 18

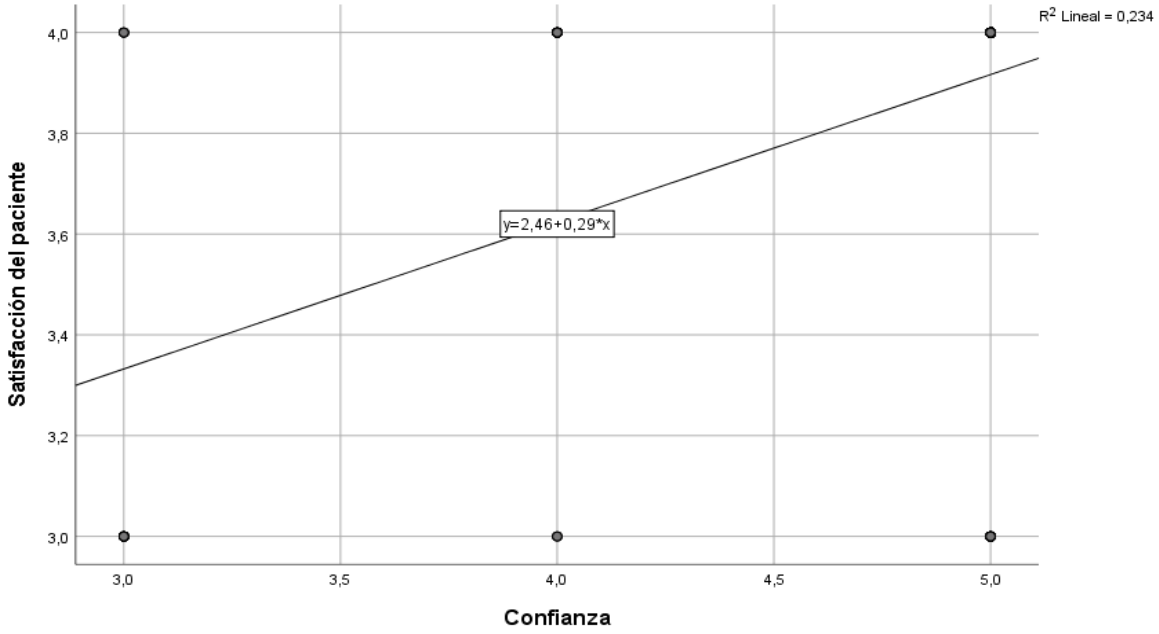
Correlación: Confianza y satisfacción del paciente

Rho			Confianza	Satisfacción
	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	**0,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	**0,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Fuente. Spss

Figura 14

Correlación: Confianza y satisfacción del paciente



La tabla 18 y figura 14 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,429 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor se brinda confianza al paciente mayor será su satisfacción.

Tabla 19

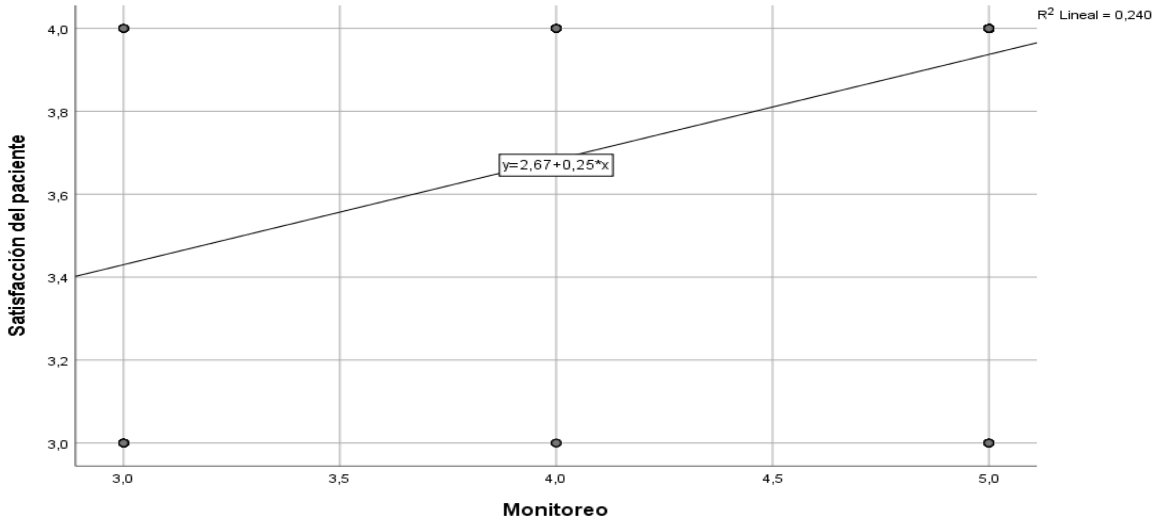
Correlación: Monitoreo y satisfacción del paciente

Rho			Monitoreo	Satisfacción
	Monitoreo	Coeficiente de correlación	1,000	**0,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	**0,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Fuente. Spss

Figura 15

Correlación: Monitoreo y satisfacción del paciente



La tabla 19 y figura 15 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,450 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor se realice el monitoreo mayor será la satisfacción.

Tabla 20

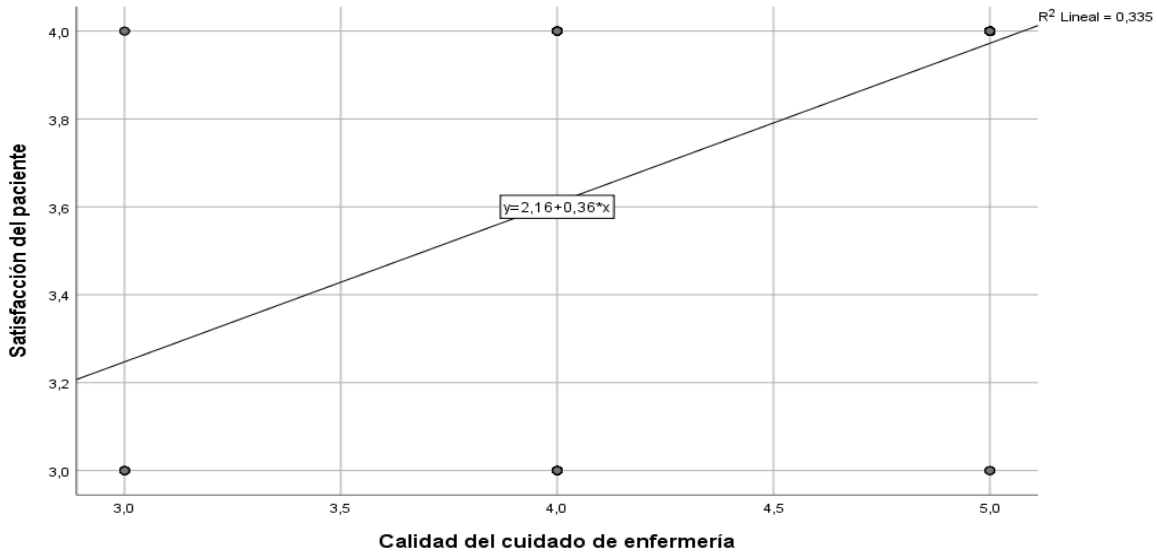
Correlación: Calidad del cuidado y satisfacción

Rho		Calidad del cuidado	Satisfacción
Calidad del cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	**0,553**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	**0,553**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente. Spss

Figura 16

Correlación: Calidad del cuidado y satisfacción



La tabla 20 y figura 16 muestran los valores que nos indica nivel de correlación. El coeficiente que se ha obtenido es de 0,553 que dentro del Rho de Spearman es conocido como moderada correlación, es decir, que cuanto mejor sea la calidad del cuidado mayor será la satisfacción de los pacientes.

4.2 Discusión de resultados

La investigación desarrollada, se originó después de haber observado a pacientes que solicitaron los servicios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas debido al Covid-19, y después de un tratamiento, se recuperaron. Son ellos quienes brindaron la información pertinente para poder analizar la situación de calidad de atención y satisfacción. El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del cuidado con la satisfacción de los hospitalizados por Covid 19 del primer nosocomio de Andahuaylas en 2021. De los hallazgos cuantitativos procesados, se obtiene un coeficiente de 0,553 lo que indica que la correlación entre las variables es moderada, además el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que demuestra que sí se relacionan las variables, por lo tanto, la hipótesis nula se rechazó. Además, se deduce de este resultado que, a mejor calidad del cuidado, mejor satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 en dicho hospital.

Los resultados obtenidos, se asemejan a otras investigaciones que también demostraron la relación entre calidad del cuidado de enfermería y de la satisfacción de los pacientes. Por ejemplo: Pulido, et al., de Argentina, donde se evaluaron a 155 hospitalizados, concluyendo que las observaciones a los hospitalizados tuvieron resultados alentadores, sin embargo, tiene que confirmarse con estudios nuevos. Al respecto en el presente estudio se ha determinado que la calidad del cuidado de enfermería se relacionó de manera significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,553 y según el Rho de Spearman corresponde a una moderada correlación.

García, et al., de Colombia llegaron a la conclusión que la satisfacción de los hospitalizados con Covid-19 en el aludido hospital fue buena. 29% ha registrado secundaria, 47% estuvo en clasificado dentro del estrato 1 respecto a su economía. Asimismo, Rico Hernansanz, et al., de España; concluyeron que hay satisfacción por parte de los hospitalizados acerca del material educativo y fue reconocido como muy útil para el manejo del Sars-Cov-2. Por un lado, Niquen, concluyo también que a percepción de los hospitalizados por Covid 19 fue buena, tal como lo refieren los evaluados. Asu vez, Yana; concluyó en su gran mayoría que el cuidado humanizado fue adecuado. Por otro lado, Huamán; concluyó que el 74% contestaron afirmativamente sobre la calidad fueron calculados las respuestas de los hospitalizados

Respecto al caso de Andahuaylas, también se halló de manera generalizada una moderada correlación en todos sus casos lo que confirmó que los hospitalizados peruanos al igual que los colombianos han tenido buena y regular percepción de la calidad.

En el caso de Méndez, et al., de México, participación de 86 pacientes, determinándose que el cuidado del enfermero se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente. Por otro lado, se concluyó que es importante que el enfermero tenga que potenciar sus habilidades personales y principalmente el uso de técnicas de enfermería para atención al paciente. De la misma manera Santana, et al., concluyeron que existe correlación moderada entre la calidad de los cuidados de enfermería, de igual forma se precisa que las enfermeras deben mostrar bastante interés en la forma como se debe entregar información. En el caso local, se halló también de manera generalizada una moderada

correlación en todos sus casos lo que confirmó que los hospitalizados peruanos al igual que los extranjeros han tenido buena y regular percepción de la calidad. Con relación a la inclusión de estudios peruanos, Gonzales, et al., dijeron acerca de los resultados. No existió diferencias entre la calidad y el sexo ni la edad, tampoco respecto a los hospitalizados con Covid-19. Concluyendo que hay relación entre la calidad y la satisfacción de los hospitalizados. De igual manera; Mamani, concluyó advirtiendo que a mejor calidad mayor satisfacción, finalmente se dijo que, la relación entre ambas variables es positiva.

Por último, Bendezú**,** et al., concluyeron que la asociación entre las variables de estudio es positiva y está centrado en la satisfacción del paciente y Sihuin, et al., concluyeron que se tiene baja satisfacción con la calidad del servicio que reciben los pacientes y para el caso local también se halló correlaciones positivas, pero de orden moderado.

4.3. Prueba de hipótesis

Las condiciones que muestra la investigación, permiten realizar una prueba de hipótesis a partir del P- valor obtenido en las tablas de correlaciones. La condición estadística precisa que si P - valor < 0,05 entonces se debe rechazar la hipótesis nula de la investigación y aceptar la hipótesis considerada en la investigación.

Prueba de hipótesis general

- **Ho:** La calidad del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- **H_1:** La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 20 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes hospitalizado por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

- **Ho:** La accesibilidad del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- **H_1:** La accesibilidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 15 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre la accesibilidad y la satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

- **Ho:** El confort del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- **H_1:** El confort del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 16 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre el confort y la satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

- **Ho:** La previsión del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- **H_1:** La previsión del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 17 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre la precisión y la satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 4

- **Ho**: La confianza del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- **H_1**: La confianza del cuidado de enfermería se relaciona significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 18 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre la confianza y la satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 5

- **Ho**: El monitoreo del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.
- **H_1**: El monitoreo del cuidado de enfermería se relaciona significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

En la tabla 19 se muestra el P-valor = 0,000 < 0,05 lo que confirma que existe correlación entre el monitoreo y la satisfacción de los hospitalizados por Covid-19 y, por tanto, se cumplió con rechazar la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Primero. Se ha determinado que la calidad del cuidado de enfermería se relacionó de manera significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,553 y según el Rho de Spearman corresponde a una moderada correlación.

Segundo. Se ha determinado que la accesibilidad se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,509 y corresponde a una moderada correlación.

Tercero. Se ha determinado que el confort se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,482 y corresponde a una moderada correlación.

Cuarto. Se ha determinado que la previsión del cuidado de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,582 y corresponde a una moderada correlación.

Quinto. Se ha determinado que la confianza se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,429 y corresponde a una moderada correlación.

Sexto. Se ha determinado que el monitoreo se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El coeficiente derivado fue de 0,450 y corresponde a una moderada correlación.

RECOMENDACIONES

Primero. Las autoridades del Hospital Sub Regional de Salud de Andahuaylas deben implementar con mejores equipos, infraestructura y medicinas para poder atender a los pacientes que ingresan, principalmente a los que fueron diagnosticados con covid-19.

Segundo. Los responsables de administrar la institución, deben mejorar las condiciones de accesibilidad para los pacientes que ingresan al Hospital, brindándoles mejores atenciones con toda la logística que la institución cuenta.

Tercero. Los funcionarios deben mejorar el confort de los ambientes para que los hospitalizados se sientan más seguros y bien atendidos.

Cuarto. Fortalecer en la institución las medidas preventivas para poder atender a los pacientes en momentos de demanda, por ejemplo, contar con suficiente suministro para atender las emergencias sanitarias.

Quinto. Es importantísimo que los profesionales de la salud demuestren confianza hacia los pacientes con la finalidad de que se muestren satisfechos por el servicio que reciben.

Sexto. Los responsables de administrar los recursos humanos, deben fomentar con frecuencia el monitoreo a las actividades para poder detectar algunas deficiencias y mejorar según las posibilidades de la institución.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Para la ejecución del proyecto, se tendrá en cuenta los recurso humanos, económicos y financieros que permitirán cumplir correctamente el proyecto de investigación.

Cronograma de actividades

N°	DENOMINACIÓN	2021			2022										
		O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
01	Aprobación de la idea de investigación														
02	Implementación con bibliografía														
03	Diseño y elaboración de la matriz de consistencia														
04	Diseño y elaboración de la matriz de operacionalización														
05	Diseño y elaboración del instrumento de investigación														
06	Producción del proyecto de tesis														
07	Presentar el proyecto de tesis														
08	Aprobar del proyecto de tesis														
09	Aplicar los instrumentos de investigación														
10	Proceso y análisis de datos														
11	Redactar el informe final														
12	Revisión del informe final														
13	Presentar el informe final														
14	Aprobación del informe final														
15	Sustentación de la investigación														
16	Depósito en el repositorio institucional														

Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO/UNIT.	PRECIO TOTAL
BIENES:				**S/ 473.00**
Fólderes A-4	Unidad	8	2.00	16.00
Papel A-4	Ciento	8	30.00	240.00
Lapiceros de tinta	Unidad	10	5.00	50.00
Resaltador	Unidad	3	5.00	15.00
CD´s	Unidad	6	2.00	12.00
Otros	Varios	1	140.00	140.00
RECURSO HUMANOS				**S/ 620.00**
Asesor externo	Unidad	1	500.00	500.00
Encuestadores	Unidad	3	40.00	120.00
SERVICIOS				**S/ 677.50**
Impresiones	Unidad	110	0,25	27,50
Fotocopias	Unidad	900	0,15	135.00
Llamadas e internet	Mensual	1	65.00	65.00
Movilidad (taxis)	Unidad	15	4.00	60.00
Anillado y empastado del proyecto y tesis	Unidad	6	45.00	270.00
Otros	Varios	1	120.00	120.00
COSTO TOTAL				**S/ 1770.50**

Financiamiento

Los gastos que irroguen la investigación fueron asumidos en su totalidad porlas Bachilleres Florisa Inca Almanza y Milagros Urpe Ramírez.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud - OMS. La Covid-19 afecta significativamente a los servicios de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles. Junio; 2020. [internet]. Disponible: https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=CjwKCAjwwL6aBhBlEiwADycBINjmUH5mhf2Y4HyEW10V5WcRMIOGvhFofcBBajiPeBFzM9Y5rvU0aRoCedYQAvD_BwE
2. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud Lima; 2020. [internet]. Disponible:https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud
3. Febré N, Mondaca K, Méndez P. Calidad en Enfermería: Su gestión, implementación y Medición Medellín; 2018
4. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la Enfermera y la Calidad de atención percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un Hospital Nacional Lima; 2018. [internet]. Disponible. https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4369
5. Pulido Laura, Solís-Aramayo Marco A., Ibarrola Manuel, Heres Marcela, Falco Jimena, Tomaszuk Giselle et al. Experiencia inicial en la atención de pacientes con Covid-19 en un hospital privado de alta complejidad de la Ciudad de Buenos Aires. Medicina (B. Aires) [Internet]. 2020 Ago [citado 2022 Oct 24]; 80(5): 433-438. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802020000700433&lng=es.

6. García O.K., Hernández M.C., Pérez O.A. Villar G.S. Patricia Nivel de satisfacción de los pacientes con Covid-19 acerca del cuidado de enfermería recibido en un hospital del Área metropolitana de Barranquilla. [internet]. Disponible http://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/10159#page=36
7. Méndez Jiménez A, Morales Cruz L. el cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Tabasco; 2017. [internet]. Disponible https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87988
8. Rico Hernansanz M., Supervía A., López Sánchez D., Peña Peña M.O., Arroyo Riano. Satisfacción y utilidad del tratamiento rehabilitador a través de material educativo en pacientes con Covid-19. [internet]. Disponible: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048712021001018
9. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil; 2014. [internet]. Disponible. https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf
10. Gonzáles O. Y, y Rafael, F.X. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en el paciente Covid-19 del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo- 2021. Huancayo; 2021. [internet]. Disponible. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8067/T010_74874106_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Mamani, Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del hospital regional Manuel Nuñez Butrón Puno-2022. Puno; 2022. [internet]. Disponible.

http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./362/Naty_Nelida_MAMANI_VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Niquen S.M. Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020. [internet]. Disponible https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72900/Niquen_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Yana C.N. Cuidado humanizado enfermero – pacientes con Covid-19 de un hospital nacional de Lima Norte, 2021. [internet]. Disponible https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93122

14. Huamán M.N. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con Covid-19 del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.Huancayo; 2021. [internet]. Disponible https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/928/TESIS%20NERELY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Bendezú Martínez M, Medina Collavino C. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II ESSALUD Abancay Apurímac Abancay; 2018. [internet]. Disponible. http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3769

16. Sihuin T E, Gómez Q. O, Ibáñez Q. V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú Andahuaylas; 2015. [internet]. Disponible. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014

17. Deming W. La calidad en las atenciones; 2017.

18. Báez Hernández F, Nava Navarro V, Ramos Cedeño L, Medina López O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería Colombia; 2014

19. Daza C, Prieto R. Análisis crítico del cuidado de enfermería. Interacción, participación y afecto México; 2015.

20. Figuero Pedraza D, Cavalcanti costa G. Accesibilidad a los servicios públicos de salud: La visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia Brasil; 2014. [internet]. Disponible. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100013

21. Henrique C, Calvo M. Evaluación del programa de salud de la familia. Brasil; 2014.

22. Gonzáles Gómez A, Montalvo Prieto A, Herrera Lian A. Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio Cartagena; 2017. [internet]. Disponible. https://revistas.um.es/eglobal/article/view/260101

23. Regina Antonieta M, Freitas Campos L. Visión de coordinadores de enfermería sobre el cálculo del personal de enfermería: concepto, finalidad y utilización. Sao Paulo; 2014. [internet]. Disponible. https://www.scielo.br/j/rlae/a/xsfrvpcHXrKS6pkPrKXd8nJ/?format=pdf&lang=es

24. Krista Sheehan. Confianza en la relación enfermera - paciente España; 2017.

25. Alexander J, Hearld L. Importancia del monitoreo y la evaluación en sistemas de provisión de servicios de salud. Argentina; 2015. [internet]. Disponible. http://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/direcc_invest_salud/porque_import_monit_evaluac_sist_prov_servic_salud.pdf

26. Linder P. Hacia una teoría de la satisfacción del paciente Estados Unidos; 2014.

27. Al Abri R, Amina al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Ímprobamente. Journal list. Oman medic; 2015. [internet]. Disponible. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24501659/

28. De los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería Antioquía; 2014. [internet]. Disponible https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf

29. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación; 2014

30. Chanduvi Villalta M, Chonlon Culqui A. Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brinda las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la clínica geriátrica del Ejército Lima; 2017. [internet]. Disponible http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3412

31. Ortega Loza G, Rojas Vela J, Vargas Barrantes B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional. Lima; 2016. [internet]. Disponible https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367?locale-attribute=en

32. Sampiere H. Metodología de la investigación científica; 2018

33. Cárdenas Tapia V. Tipo investigación básica. Lima; 2016.

34. Hernández R, Fernández R, Batista L. Metodología de la Investigación México: Mc Graw Hill; 2017.

35. Tamayo T.M. La investigación científica; 2017.

36. Mata J.F. Investigación científica y metodológica; 2017.

37. Hernández S. Metodología de la investigación científica; 2018.

38. Santiesteban N.E. Metodología científica y de la investigación: Avézala; 2019.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*

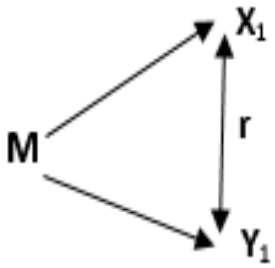
Línea de investigación: Salud pública
Autores: Bach. Florisa Inca Almanza y Milagros Urpe Ramírez

PLANTEAMIENTO PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN DEL DATO	MÉTODO
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?	**Hipótesis General** La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.	**Objetivo General** Determinar el nivel de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.	**Variable "X"** Calidad del cuidado de enfermería	- Accesibilidad - Confort - Previsión - Confianza - Monitoreo	1.1 Oportunidad de brindar atención 1.2 Acceso a los equipos 1.3 Acceso a las medicinas 1.4 Tolerancia al dolor 1.5 Accesibilidad a los costos 2.1 Ambientes 2.2 Limpieza 2.3 Iluminación Ventilación 2.4 Suministro de alimentos. 2.5 Privacidad 3.1 Garantía en la atención	1 al 25	Nominal	Hipotético deductivo

Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos						
¿Qué relación existe entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021? ¿Qué relación existe entre el confort y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?	La accesibilidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. El confort del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado	Determinar el nivel de relación entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Determinar el nivel de relación entre el confort y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de			3.2 Sistemas de vigilancia 3.3 Atención de emergencia 3.4 Abastecimiento de equipos 3.5 Provisión de medicinas 4.1 Garantía en la atención 4.2 Conocimiento de lo que se hace 4.3 Comunicación fluida 4.4 Respeto en las atenciones 4.5 Compromiso en la atención. 5.1 Vista frecuente 5.2 Preguntas al paciente 5.3 Cumplimiento de funciones 5.4 Capacidad de escuchar 5.5 Información oportuna			

¿Qué relación existe entre la previsión y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021? ¿Qué relación existe entre la confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?	por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. La previsión del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. La confianza del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del	Andahuaylas, 2021. Determinar el nivel de relación entre la previsión del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Determinar el nivel de correlación entre la confianza y la satisfacción del paciente	**Variable "Y"** Satis-facción del paciente	- Técnico - Interpersonal - Entorno	6.1 Atención oportuna 6.2 Conocimiento de funciones 6.3 Cuidado de los riesgos 6.4 Manejo de los instrumentos y equipos 6.5 Comunicación asertiva 7.1 Cortesía 7.2 Sensibilidad 7.3 Credibilidad 7.4 Comunicación 7.5 Competencia Seguridad 8.1 Ambiente adecuado 8.2 Privacidad 8.3 Ventilación 8.4 Flujo de luz 8.5 Seguridad	Del 26 al 40	Nominal	Hipotético deductivo

¿Qué relación existe entre el monitoreo y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021?	paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. El monitoreo del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.	hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Determinar el nivel de correlación entre el monitoreo y la satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.						

Métodos	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística
Tipo Básica y/o pura **Nivel** Descriptivo correlacional **Diseño**  Donde: M: Muestra X_1: Variable independiente Y_1: Variable dependiente r: Relación causal	**Población** 350 pacientes **Muestra** 183 pacientes	**Técnica** - Encuesta **Instrumento** - Cuestionario	- Tablas de distribución de frecuencias - Gráficos de distribuciones - Rho Spearman - Alfa de Cronbach - Ms Excel - Spss

ANEXO: 2

CUESTIONARIO

Distinguido(a) usuario(a) del Hospital Sub Regional de Andahuaylas:

Requerimos sus respuestas acerca de la calidad del cuidado de enfermería y también de la satisfacción de los hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el 2021. Marcar (**X**) en el cuadrante que vea por conveniente, después de su lectura.

Nro.	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy
	Variable: Calidad del cuidado de enfermería					
Dimensión: Accesibilidad						
1	¿Cómo califica la oportunidad que los pacientes tienen para recibir atención sobre el estado de su salud?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo califica el acceso a los equipos tecnológicos para que se atienda el paciente?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica el acceso a las medicinas por parte de los pacientes cuando reciben atención por su salud?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo calificas a los profesionales de enfermería frente a la tolerancia que muestran del dolor que sientes?	1	2	3	4	5

5	¿Cómo evalúas el acceso a los costos de atención que implica un servicio en el hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Confort						
6	¿Cómo calificas a los ambientes donde te atienden los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo calificas la limpieza del ambiente y de los equipos que se utilizan en el hospital para atenderte por tu salud?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo calificas la iluminación y ventilación de los ambientes donde te atiende el personal de salud?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo calificas el suministro de alimentos cuando te atienden en los establecimientos del hospital?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo evalúas el respeto a tu privacidad por parte de los profesionales de enfermería en el hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Previsión						
11	¿Cómo calificas el nivel de garantía que te brindan los profesionales de enfermería cuando te atienen en el hospital?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo calificas los sistemas de vigilancia al interior del hospital?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo calificas la atención de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del hospital?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo evalúas el abastecimiento de equipos de salud en el hospital?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo evalúas el suministro de medicinas a los pacientes que se encuentran recibiendo atención en el hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Confianza						
16	¿Cómo calificas el nivel de garantía de los profesionales de enfermería cuando te prestan atención por tu salud?	1	2	3	4	5

17	¿Cómo calificas a los profesionales de enfermería, sobre el nivel de conocimiento que tienen de las enfermedades por las que te atienden?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo calificas el nivel de comunicación que te brindan los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo calificas el respeto que los profesionales de enfermería demuestran cuando brindan atención a los pacientes?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo calificas el nivel de compromiso que demuestran los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Monitoreo						
21	¿Cómo calificas el nivel de visita que realizan los profesionales de enfermería a los pacientes?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo evalúas al profesional de enfermería, cuando realiza preguntas al paciente?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo calificas el nivel de cumplimiento de funciones en los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo calificas la capacidad de escuchar a los pacientes por parte de los profesionales de enfermería?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo calificas la información oportuna que deben brindar el personal de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
	Variable: Satisfacción del paciente **Dimensión: Técnico**	**Muy**	**insatisfecho**	**Más o**	**Satisfecho**	**Muy**
26	¿Cómo te sientes frente a la atención oportuna que brindan los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
27	¿Cómo te sientes frente al conocimiento de funciones de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
28	¿Cómo te sientes frente al cuidado de los riesgos que muestran los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5

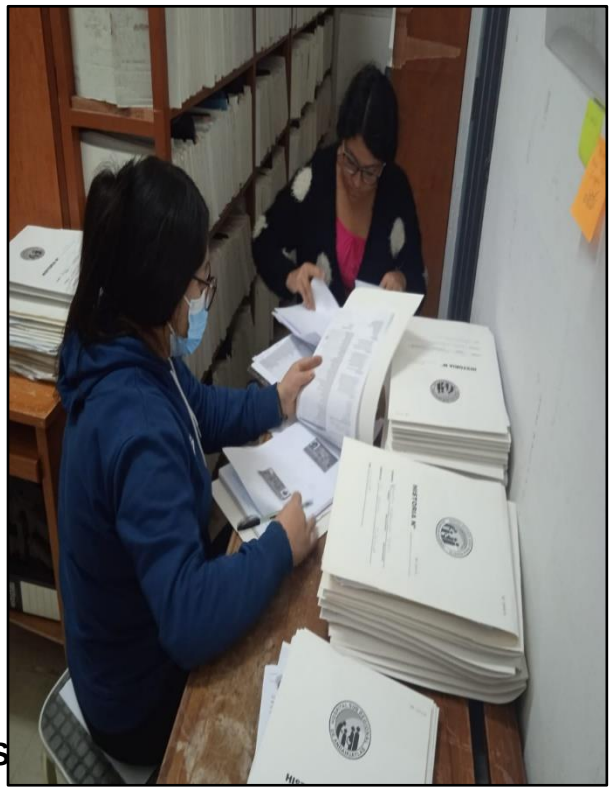
29	¿Cómo te sientes respecto al manejo de los instrumentos y equipos por parte de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
30	¿Cómo te sientes respecto al manejo de comunicación asertiva de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Interpersonal						
31	¿Cómo te sientes respecto a la cortesía que demuestran los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
32	¿Cómo te sientes frente a la sensibilidad que sienten los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
33	¿Cómo te sientes frente a la credibilidad que se debe tener de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
34	¿Cómo te sientes frente a la comunicación que ponen en práctica los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
35	¿Cómo te sientes frente a la seguridad competente que muestran los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
Dimensión: Entorno						
36	¿Cómo te sientes frente al ambiente donde te atienden los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
37	¿Cómo te sientes frente al manejo de tu privacidad por parte de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
38	¿Cómo te sientes frente a la ventilación que controlan los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
39	¿Cómo te sientes frente al manejo de flujo de luz por parte de los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5
40	¿Cómo te sientes respecto a la seguridad que brindan los profesionales de enfermería del hospital?	1	2	3	4	5

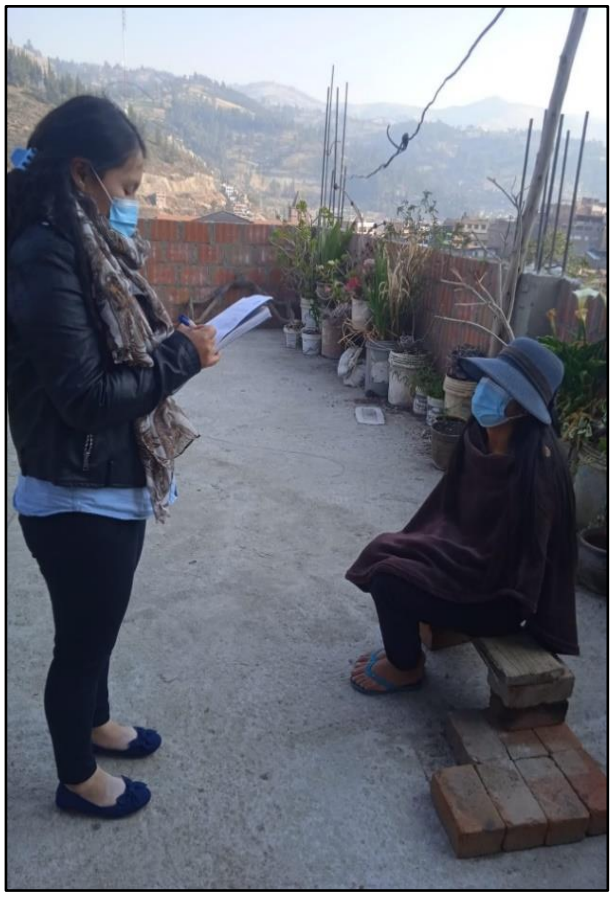
Gracias por su ayuda.

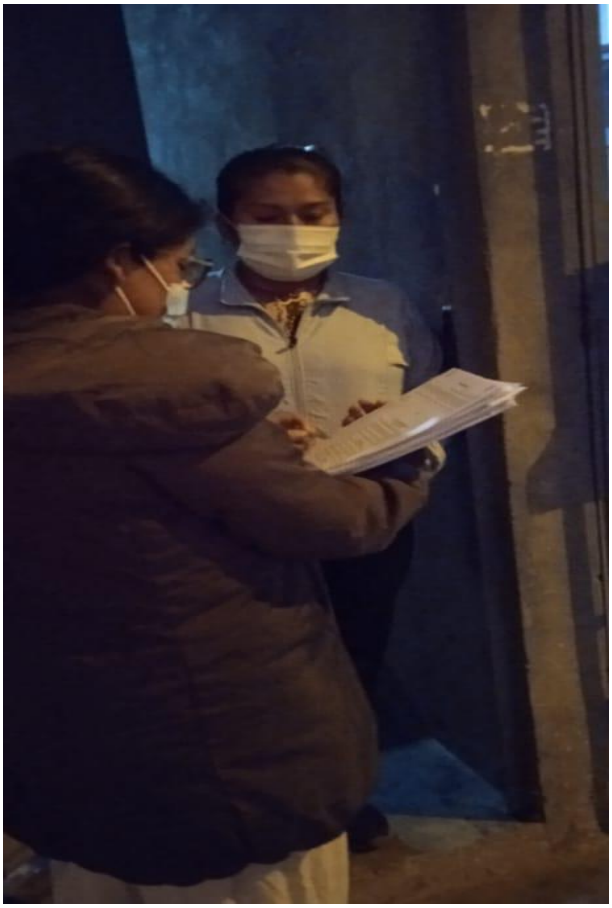
ANEXO 3: EVIDENCIAS

Recolección de datos en el hospital regional de Andahuaylas Hugo Pesce Pescetto

Bachilleres Florisa Inca Almanza y Milagros Urpe Ramírez en pleno proceso de recabo de datos para integrar el directorio de pacientes con Covid atendidos en 2021







UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería

Abancay, 04 de noviembre del 2021

CARTA N° 01 -2021-RCL-SD-EPENF.

SEÑOR:

MED. ANTHONY CLINT TORRES GUTIERREZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL SUB REGIONAL ANDAHUAYLAS
CIUDAD:

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACION DE EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para la ejecución del proyecto de investigación titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado por COVID 19 en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas" ejecutado por las bachilleres:

- INCA ALMANZA FLORISA
- URPE RAMIREZ MILAGROS

Proyecto que ha sido aprobado y registrado con Resolución Directoral N° 038-2022-UTEA-FCS-EPE), asimismo aprovecho en realizar la presentación de las mencionadas tesistas quienes serán las responsables de la ejecución del proyecto.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FILIAL ANDAHUAYLAS - APURIMAC
Dra. Rocio Catuana Lopez
Sub Directora de la E.P. de Enfermería

Cc/Arch

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
Hospital de Andahuaylas
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

AUTORIZACION

El jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital de Andahuaylas, autoriza el uso del nombre oficial de la institución, recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

FLORISA INCA ALMANZA
MILAGROS URPE RAMIREZ

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela profesional de enfermería de la Universidad Tecnológica de los Andes sede Andahuaylas, con el Tema de Investigación, **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO POR COVID 19 EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS"** el cual contribuirá en la mejora de la atención del personal que labora en el Departamento de Enfermería.

Se expide la presente autorización a fin que las áreas involucradas en el presente trabajo de investigación brinden las facilidades del caso.

Andahuaylas 04 de NOVIEMBRE DEL 2021

Atentamente.

Hospital Sub Regional Andahuaylas - Andahuaylas

Dpst. Mario Guillermo Tejada Zuloe
C.O.P. 24124
JEFE UNIDAD APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Jr. Hugo Pesce 180 Andahuaylas | Teléfono: 083 421965 | Web: www.hospitalandahuaylas.gob.pe

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Enfermería

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en la investigación titulada: *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021*

Tengo pleno conocimiento del mismo, y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Firma

Apellidos y Nombres

DNI Nº_____

ANEXO 5: BASE DE DATOS

N	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA																								SATISFACCION DEL PACIENTE																	
	ACCESIBILIDAD					CONFOT						PREVISION				CONFIANZA					MONITOREO				TECNICO						INTERPESONAL					ENTORNO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	#	21	#	#	#	25	#	#	#	#	#	31	#	#	#	35	#	#	#	#	#
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
12	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	5	3	3	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
38	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4

42	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	5	5	3	5	5	2	5	3	2	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
53	1	2	2	2	1	5	2	5	2	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	5	3	3	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	33	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
84	3	2	5	5	3	5	5	2	5	3	2	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
93	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
102	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
114	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	5	3	3	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

| | | |

180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Ficha de validación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES-FILIAL ANDAHUAYLAS

INFORME DE OPINIÓN DE JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES

- **Título de investigación** : Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- **Nombre de los instrumentos** : Cuestionario
- **Nombre del investigador** : Bach. Florisa Inca Almanza
  : Bach. Milagros Urpe Ramírez
- **Objetivo** : El presente es para juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio.

VIII. CRITERIO DE VALIDACIÓN

Instrucción. Estimada doctora, agradeceré infinitamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. De acuerdo a los siguientes criterios de evaluación.

Validez del contenido de instrumentos				
Indicadores	Criterios	Apreciación		Observación
		Si	No	
21. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?	X		
22. COHERENCIA	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?	X		
23. OBJETIVIDAD	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?	X		
24. ACTUALIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?	X		
25. ORGANIZACIÓN	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?	X		
26. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?	X		
27. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?	X		
28. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?	X		
29. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?	X		
30. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?	X		

IX. DATOS DEL EXPERTO

21. Nombres y Apellidos	**WILIAM HUAMAN SARZO**
22. Título Profesional	**MEDICO CIRUJANO**
23. Especialidad	
24. Grado Académico de maestría	**MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD**
25. Grado académico de doctor	
26. DNI	**42099468**
27. Celular	**921226928**
28. Opinión de aplicabilidad. Es muy favorable y puede utilizar el instrumento en su investigación	
29. Lugar y Fecha	Andahuaylas,01de JUNIO del 2022
30. Firma	

Muchas gracias

Ficha de validación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES-FILIAL ANDAHUAYLAS

INFORME DE OPINIÓN DE JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

- **Título de investigación** : Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- **Nombre de los instrumentos** : Cuestionario
- **Nombre del investigador** : Bach. Florisa Inca Almanza
  : Bach. Milagros Urpe Ramírez
- **Objetivo** : El presente es para juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio.

V. CRITERIO DE VALIDACIÓN

Instrucción. Estimada doctora, agradeceré infinitamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. De acuerdo a los siguientes criterios de evaluación.

Validez del contenido de instrumentos				
Indicadores	Criterios	Apreciación		Observación
		Si	No	
11. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?	X		
12. COHERENCIA	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?	X		
13. OBJETIVIDAD	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?	X		
14. ACTUALIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?	X		
15. ORGANIZACIÓN	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?	X		
16. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?	X		
17. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?	X		
18. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?	X		
19. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?	X		
20. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?	X		

VI. DATOS DEL EXPERTO

11. Nombres y Apellidos	**DINA ELIDA ALARCON RAMIREZ**
12. Título Profesional	**LIC. EN ENFERMEERIA**
13. Especialidad	**ENFERMERIA EN EMERGENCIAS**
14. Grado Académico de maestría	**MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**
15. Grado académico de doctor	
16. DNI	**43205100**
17. Celular	**966719737**
18. Opinión de aplicabilidad. Es muy favorable y puede utilizar el instrumento en su investigación	
19. Lugar y Fecha	Andahuaylas,01de JUNIO del 2022
20. Firma	

Muchas gracias

Ficha de validación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES-FILIAL ANDAHUAYLAS

INFORME DE OPINIÓN DE JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- **Título de investigación** : Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

- **Nombre de los instrumentos** : Cuestionario
- **Nombre del investigador** : Bach. Florisa Inca Almanza
  : Bach. Milagros Urpe Ramírez
- **Objetivo** : El presente es para juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio.

II. CRITERIO DE VALIDACIÓN

Instrucción. Estimada doctora, agradeceré infinitamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. De acuerdo a los siguientes criterios de evaluación.

Validez del contenido de instrumentos				
Indicadores	Criterios	Apreciación		Observación
		Si	No	
1. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?	X		
2. COHERENCIA	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?	X		
3. OBJETIVIDAD	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?	X		
4. ACTUALIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?	X		
5. ORGANIZACIÓN	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?	X		
6. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?	X		
7. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?	X		
8. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?	X		
9. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?	X		
10. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?	X		

III. DATOS DEL EXPERTO

1. Nombres y Apellidos	**JIMY PALACIOS TORRES**
2. Título Profesional	**OBSTETRA**
3. Especialidad	**MONITORIO FETAL Y DIAGNOSTICO POR IMÁGENES EN OBSTETRICIA**
4. Grado Académico de maestría	**MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**
5. Grado académico de doctor	
6. DNI	**41611359**
7. Celular	**966977171**
8. Opinión de aplicabilidad. Es muy favorable y puede utilizar el instrumento en su investigación	
9. Lugar y Fecha	Andahuaylas,01de JUNIO del 2022
10. Firma	

Muchas gracias