



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de
los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torrejon Rivera, Nilda Hina (ORCID: 0000-0002-4184-6366)

ASESOR:

Mg. Ostos de la Cruz, Felipe (ORCID: 0000-0002-2718-3957)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a una persona muy especial que está en el cielo que me guio por el buen camino y quien me inculco la responsabilidad.

Agradecimiento

Agradezco a los maestros y a la universidad por los conocimientos brindados.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
II. Marco Teórico	12
III. Metodología	20
Tipo y diseño de investigación	20
Operacionalización de variables,	21
Población, muestra y muestreo	21
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
Procedimientos	27
Método de análisis de datos	27
Aspectos éticos.	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	39
VI. Conclusiones	43
VII. Recomendaciones	44
Referencias	45
Anexos	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de usuarios del HFMS	19
Tabla 2. Desempeño asistencial	25
Tabla 3. Niveles de las dimensiones del desempeño asistencial	26
Tabla 4. Satisfacción del usuario	27
Tabla 5. Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario	28
Tabla 6. Valor del ajuste de los datos para el modelo	29
Tabla 7. Bondad de ajuste para el modelo	30
Tabla 8. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general	31
Tabla 9. Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios	31
Tabla 10. Valor de ajuste de los datos para el modelo	32
Tabla 11. Desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios	33
Tabla 12. Coeficiente de determinación del modelo	34
Tabla 13. Desempeño asistencial de la enfermera en el confort de los usuarios	35
Tabla 14. Coeficiente de determinación del modelo	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desempeño asistencial	28
Figura 2. Dimensiones del desempeño asistencial	29
Figura 3. Satisfacción de los usuarios	30
Figura 4. Dimensiones de satisfacción del usuario	31

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. La muestra estuvo compuesta por 126 usuarios hospitalizados.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental, correlacional causal, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue dos cuestionarios para ambas variables diseñadas en Google formularios que se utilizó para recoger información de los usuarios. Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach, siendo para la variable independiente desempeño asistencial de la enfermera de 0.807 y para la variable dependiente satisfacción del usuario fue de 0.811. Para el análisis descriptivo se realizó las tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras.

De acuerdo al estadístico de regresión ordinal (R^2) se concluyó el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. (Nagelkerke=0,333. Esto confirmo que si hay una incidencia de la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: Desempeño asistencial, satisfacción del usuario.

Abstract

The general objective of the research was to determine the impact of the nurse's care performance on user satisfaction at the Félix Mayorca Soto de Tarma hospital, 2021. The sample consisted of 126 hospitalized users.

The method used was hypothetical-deductive, the design was non-experimental, causal correlation, the survey technique was developed and the instrument was two questionnaires for both variables designed in Google forms that were used to collect information from users. For the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used, being 0.807 for the independent variable, nursing performance, and for the dependent variable, user satisfaction was 0.811. For the descriptive analysis, the frequency distribution tables and the bar graph were performed.

According to the ordinal regression statistic (R²), the impact of the nurse's care performance on the satisfaction of users of the Félix Mayorca Soto de Tarma hospital, 2021, was concluded (Nagelkerke = 0.333). This confirmed that there is yes incidence of the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Healthcare performance, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS), expresa que la enfermera debe practicar sus habilidades para la buena atención de los usuarios. El trabajo de la enfermera son competencias que adquieren con la formación profesional. Durante años se mantuvo que la actuación deficiente del profesional de enfermería era a causa de la falta de interés en aplicar sus conocimientos teóricos y prácticos. En la actualidad los profesionales de salud deben cumplir los siguientes aspectos como la puntualidad, la responsabilidad, la ética y el buen trato al usuario (OMS, 2019).

En América Latina y el Caribe de acuerdo al reporte estadístico el 60% de las defunciones que deberían de ser atendidos médicamente son consecuencia de una deficiente prestación de atención, es realmente una gran dificultad para disminuir la fatalidad y la deficiencia de acceso del sistema de salud. Por lo tanto, aún si se obtenga el acceso en diferentes puntos de IPRESS de salud, especialmente en las zonas más vulnerables de la población, la atención es demasiado lenta por falta de profesionales capacitados, por falta de equipos biomédicos, equipos de diagnóstico ni tomógrafos (Proaño, 2018).

En el ámbito nacional MINSA definió al desempeño asistencial sobre las deficiencias en la atención sanitaria por falta de recursos humanos, solo el 14% cuentan con gestión administrativo, hay una inadecuada distribución del personal, insuficiente medicamentos e insumos, el 32% de los establecimientos tienen malas condiciones de la infraestructura del establecimiento, el 25% de equipos malogrados, falta de protocolos médicos. Ante las dificultades de salud no se pueden solucionar todos los problemas es importante priorizar de acuerdo a las necesidades de la población de lo más complejo y que tengan mayor impacto en el corto plazo y el 29 % tienen bajo recursos humanos capacitados (MINSA 2019).

En el ámbito local del hospital Félix Mayorca Soto el bienestar del usuario depende exclusivamente del profesional de enfermería mediante la atención que reciben. Se percibe en la institución que algunas enfermeras no tienen paciencia ni buen trato hacia el usuario al momento de atender sus dolencias, en la cual las enfermeras hacen caso omiso no les gustan que se les pregunta sobre su salud; también no realizan una preparación psicológica antes de realizar un procedimiento

invasivo, asimismo se evidencia la falta de refacción de las tuberías e instalaciones eléctricas, las cuales por su obsolescencia presentan fugas y pérdidas en la capacidad de aislamiento. Otro punto que se demanda es la reposición de los equipos mecánicos, como son los ascensores y diversos equipos que por su uso y antigüedad han dejado de ser efectivos.

Por otro lado, en el nosocomio mencionado se observa que las enfermeras vienen cumpliendo sus funciones en forma deficientes en su atención asistencial y administrativa que realizan, no brindan información oportuna en la entrega de reporte médico, mal usos de los equipos biomédicos.

Por tanto, se formula el problema general: ¿Cuál es el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021? Asimismo, siendo los problemas específicos: ¿Cuál es el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021? ¿Cuál es el impacto de la función asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021?

La presente investigación se justifica a nivel teórico, en la profundidad de las teorías del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción del usuario, así mismo siendo fuente de investigaciones para otros investigadores sobre las variables de investigación. En cuanto a la justificación práctica se aplican el desempeño asistencial de la enfermera para perfeccionar la satisfacción del usuario con el propósito de lograr un trato humanizado al usuario. Asimismo, a nivel metodológico, la investigación dará aportes importantes con los cuestionarios para recoger los datos pertinentes que midieron las variables: desempeño asistencial de la enfermera y la satisfacción del usuario.

Siendo el objetivo general: Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. Asimismo, los objetivos específicos: Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción del usuario en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. Establecer el impacto del desempeño

asistencial de la enfermera en el confort del usuario en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021.

También se formularon la hipótesis general: Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. Las hipótesis específicas: Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021. Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort del usuario en hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones internacionales se tiene el estudio de Zambrano y Vera (2020), determinar la observación del cliente sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, Ecuador. El estudio es de tipo descriptiva y transversal. La muestra comprendió 167 pacientes. Concluyó la incidencia en la atención recibida donde los usuarios perciben la atención mostrando como resultado el 97.7% y el 100 % no perciben discriminación por parte del personal de salud. La investigación tiene la variable dependiente e independiente con el objetivo de percibir una incidencia en la unidad de hospitalización.

Amed, et al. (2019), evaluar la calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo, Colombia. El estudio es descriptivo y transversal. La muestra comprende 123 pacientes. Concluyó: Hay una incidencia en el cuidado de atención de enfermería brindado por los trabajadores del hospital de la salud y los usuarios que reconocen a las enfermeras en su trabajo por las atenciones brindadas como el buen trato en la atención. La investigación provo que el personal de enfermería brinda cuidados de enfermería hacia el paciente durante su estadía hospitalaria.

Botón (2017), con su estudio determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente -CAP- de Cunén, departamento de Quiché. El estudio es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra comprende 103 usuarios. Concluyó: Se encuentran porcentajes elevados en la satisfacción del usuario de acuerdo a las dimensiones encuestadas, las enfermeras prestan una atención humanizada al usuario en la cual los pacientes se sienten complacido por el cuidado recibido.

Orozco (2017), evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de medicina general hospital militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua. El estudio es descriptivo de corte transversal. La muestra es de 364 usuarios. Se concluyó: Hay una incidencia en el nivel bienestar de los usuarios del nosocomio. Las dimensiones son: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: - 0.32, Responsabilidad: -0.35. Seguridad: -0.23, Empatía: -0.32. La variable dependiente depende del cuidado de enfermería.

Ríos y Barreto (2017), el propósito fue evaluar la percepción de la satisfacción

que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital San Antonio de Chía, Bogotá. El estudio es observacional de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra comprendió 170 pacientes. Se concluyó: Hay un impacto significativo de los clientes sobre la atención brindada, los usuarios se encuentran satisfechos por la prestación realizada por las enfermeras; sin embargo, se encontraron debilidades en la institución tales como falta de mejoramiento de los ambientes, más equipos médicos.

Entre las investigaciones nacionales se tiene el estudio de Martínez (2018), describir, analizar y comprender las percepciones en relación al cuidado enfermero en paciente hospitalizados en el Servicio de Medicina del hospital provincial docente Belén, Lambayeque. El estudio es cualitativo. La muestra comprendió 8 pacientes del servicio de medicina. Concluyó: Incide las observaciones del usuario hospitalizado del servicio de medicina. Las enfermeras dan un trato holístico al usuario en la administración de sus medicamentos.

Ortega y Vela (2019), determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un servicio de emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia, Lima. El estudio es cuantitativo diseño descriptivo. La muestra comprendió 264 pacientes. Concluyó: Se determino un impacto de satisfactorio de los pacientes en el manejo asistencial de dicho nosocomio.

Coz, et al. (2020), determinar el nivel de satisfacción materna sobre la tele orientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en un centro materno, Lima. El estudio es observacional, descriptiva de corte transversal. La muestra comprende 45 madres con niños entre 6 a 35 meses. Concluyó: Hay una incidencia de satisfacción en la tele orientación que ofrece la enfermera sobre la suplementación con hierro en los componentes técnico-científico 71.80%. Las madres se sienten satisfechas en la orientación de las enfermeras.

Conde (2019), proponer un planteamiento de soluciones sobre la calidad del servicio para incrementar la satisfacción del paciente en el área de hospitalización del Hospital Referencial de Ferreñafe, pimentel, Perú. El estudio es no experimental transversal. La muestra comprende 150 pacientes mayores de edad. Concluyó: Se planteo varias soluciones para brindar una calidad de atención que permitirá alcanzar el bienestar.

Zapata (2019), determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima. El estudio es no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal. La

muestra comprendió 100 pacientes. Concluyó: Se percibe una incidencia que la satisfactoria que los usuarios internados observaron una atención óptima de enfermería satisfactoriamente.

Entre los autores que respaldan a la variable independiente desempeño asistencial según Hernández (2020), el desempeño asistencial es el acto de cumplir con una obligación y realizar actividades que le corresponden tanto profesional como técnicamente en una organización, en la cual juega un papel muy importante desde sus capacidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que induce positivamente en los resultados de la institución. Entre tanto, Newstron y Davis (2015). Aseguro que el desempeño asistencial se percibe alterado en las siguientes causas como la incapacidad, la falta de comunicación, iniciativa, conocimientos, falta de criterios al momento de prestar atención al paciente y maximizan el desempeño. Según Fernández (2010). Definió que el desempeño asistencial es la función del trabajador para fomentar las capacidades de asignaciones en el trabajo, en realidad el trabajador cumple con las obligaciones de competencia por el servicio de salud. Urbina (2016) Manifestó que el desempeño laboral de enfermería cumple funciones asistenciales que realizan y deben cumplir las competencias que le permitan llegar a la meta, no obstante, es importante ver las condiciones de trabajo si cuentan con el equipamiento completo para una prestación de salud al usuario.

Ruiz (2015). Expresó que el desempeño laboral es el eje fundamental para efectuar y desarrollar las actividades de una institución, por esta razón se evidencia un gran interés por las instituciones para aumentar la calidad de atención de los trabajadores a través de las capacitaciones. Se puede decir que el prestigio de la institución está ligados al desempeño asistencial del trabajador. Chiavenato (2009). definió la evaluación del desempeño asistencial de la enfermera de acuerdo a sus competencias que establece el desempeño del personal, en cuanto a sus metas y objetivos, es decir como el personal realiza con sus funciones en su centro laboral. Este logro puede ser favorable o desfavorable, si el resultado sale mal se debe mejorar las actividades.

Asimismo, Chiavenato (2009) citado por (Fernández 2017). Manifestó 11 componentes del desempeño asistencial que deben abarcar los elementos actitudinales como: Orden, participación, decisión, competencia, confianza, ética, desempeño, innovación, calidad de atención, trabajo en equipo y liderazgo. El desempeño laboral son las capacidades, habilidades del trabajador para generar

resultados. Menciona diez elementos básicos que caracteriza al profesional de enfermería las cuales son: a) Fortalecer el trabajo en equipo. b) Mantener los principios éticos. c) Resolver problemas de salud. d) Mejorar la comunicación enfermera – paciente. e) Cumplir las normas técnicas y protocolos de la profesión para realizar atención integral. f) Realizar el cuidado humanizado aplicando el protocolo de atención de la institución. g) Solucionar los problemas de urgencias y emergencia. i) Elaborar proyectos de investigaciones y ejecutar para verificar las debilidades del profesional de enfermería (Milkovich y Boudreau 1994, citado por Vega, 2015).

Entre las teorías de desempeño asistencial teoría entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral. Según Klingner y Nabaldian (2002) citado por Moreno (2017). La enfermera en la atención al paciente llega motivada a su centro de labor con capacidad de desempeñarse en su prestación de salud, con sus habilidades y criterio de atención para el bienestar del paciente. Asimismo, la teoría de la equidad sostenido por Klingner y Nabaldian (2002) citado por Mendoza (2019). Sostuvo que la observación del usuario hacia el trabajador que percibe el trato que recibe sea justo o injusto. Este trato está constituido por dos factores importantes que son la calidad de atención y el buen trato.

Por tanto, la teoría X y teoría Y de Douglas McGregor (1960) citado por Madero (2018). Propuso dos modos diferentes de ver a los seres humanos, Teoría X, es una suposición de que a los trabajadores les molesta trabajar, son flojos, no les gusta aceptar sus obligaciones, deben ser amenazados, vigilados con sanciones para que alcancen sus objetivos. La teoría Y propone que a los trabajadores les agrada realizar su labor, son estéticos y creativos, buscan obtener responsabilidades en la prestación de salud.

El enfoque que corresponde al desempeño asistencial es una entrevista de evaluación del rendimiento. En las instituciones de los sectores privado y público incluyen la evaluación como parte formal del proceso. Es una oportunidad para que el empleado realice una autoevaluación de su actuar y brinde su propia evaluación de los logros, así como de sus debilidades y fortalezas para obtener mejoras. Este enfoque permite que se resuelvan positivamente las debilidades (Keith y Newstrom 2003, citado por February, 2020).

Entre las dimensiones de desempeño asistencial tenemos la función asistencial, está dirigida a brindar cuidado al cliente en el mantenimiento y

conservación de su salud, así mismo ayudar a mantener su salud en la recuperación de los procesos patológicos, fomentar la Salud y prevenir la enfermedad (Hernández, 2019). Empatía es la aptitud positiva en una realidad ajena de entender y comprender sus dolencias, comportamientos y pensamientos (Frisancho, 2020).

Entre los autores que respaldan a la variable dependiente de satisfacción del usuario Kaushal (2016), es un estado de bienestar producido por una respuesta positiva en la prestación recibida, así mismo indica que la observación tiene un impacto importante en la prestación obtenida y su resultado en el estado de salud. Las características de la satisfacción del paciente se pueden sintetizar en tres fases. a) Ordenar los tiempos de espera y ambiente. b) Cuidado percibido y su resultado percibido por el paciente. c) Trato percibido en la atención de la enfermera (Kaushal, 2016).

Asimismo, Rivas (2016), definió la satisfacción del usuario como las expectativas del paciente en la atención intrahospitalaria y la percepción del cliente por los servicios recibido en su estadía Corbella (1990) citado por Torres (2015). Manifestó la satisfacción del usuario como el cuidado integral y humanizada que recibe el usuario y también influye en su estado mental del paciente durante la atención y todo esto lo percibe el paciente. Por tanto, Maslow, A. (1991) citado por Araya (2016), considero que el ser humano tiene cinco esferas importantes tales como fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se auto desarrollan durante la atención mediante las cinco necesidades mencionadas donde la enfermera ayuda al usuario a que tenga seguridad de sí mismo en su recuperación de su salud.

También Feletti, Firman y Sanson (2015). Llegaron a concluir que los elementos más relevantes entre el emisor y el receptor son: El dialogo, conductas profesionales, competencia técnica, clima de confianza y percepción del paciente de su individualidad. Estos elementos fueron confirmados por Quiñones (2015). a) Comunicación. El dialogo enfermera- paciente es importante porque incrementa la confianza. b) Actitudes profesionales. La enfermera tiene una postura personal que se enfocan en políticas, acciones positivas, cualidades y aptitudes, en la actualidad existen enfermeras trascendentales en su campo laboral que tratan bien al usuario.

Así mismo Tzeng y Ketefian (2002), conceptualizo la satisfacción del paciente como la observación del paciente hacia la prestación brindada por el profesional de enfermería en la cortesía, amabilidad hacia el paciente y la familia durante la atención del paciente. Por lo tanto, Spence (2010). Expreso que la satisfacción del

usuario es un indicativo de la calidad de atención percibida por el usuario en la prestación de salud por las enfermeras. La satisfacción del usuario es importante para la enfermería porque es un indicador para la evaluación.

Entre las teorías de la variable satisfacción del usuario se cuenta con las siguientes teorías: Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston (1990) citado por Canzio (2019). Propusieron una nueva perspectiva de 3 tipos de componentes de satisfacción del usuario: Componentes higiénicos. Son componentes que el usuario observa cuando el personal realiza procedimientos como el lavado de manos, calzado de guantes. Componente de crecimiento: La enfermera desempeña sus actividades con habilidades, donde el paciente no se sentirá insatisfecho. Componente de doble umbral: Factores de satisfacción que son observados por el usuario.

Asimismo, Vroom (1964) citado por Vásquez (2014). Expreso su teoría de las expectativas de acuerdo a esta teoría se centró en la percepción de satisfacción de los trabajadores y menciono tres factores identificados para el trabajador: a) El avance de productividad que un trabajador cree que puede ejecutar. b) Reconocimiento del trabajador mediante gratificaciones por el buen trabajo que realiza y cumpliendo las metas establecidas. c) La evaluación al trabajador para que se otorgue a las remuneraciones o sanciones. Explico la prestación asistencial de acuerdo a las metas a alcanzar.

De la misma manera Churchill y Surprenant (1982) citado por Gómez (2014). Teoría de Paradigma de la desconfirmación esta teoría establece los factores explicativos de la satisfacción, y el bienestar del usuario vinculada con la calidad y experiencias de desconfirmación, vinculándose esta desconfirmación con las nuevas expectativas del cliente en cuestión. La calidad de satisfacción del usuario está contribuida por la atención recibida y es ahí donde se desarrolla la expectativa del paciente. Brooks (1995) citado por Guillermo (2018). Teoría del desempeño o resultado plantea que la satisfacción del usuario se caracteriza por las prestaciones percibidos por el usuario en su atención integral recibido por el usuario.

Enfoques de la dimensión dependiente de la satisfacción del usuario se centra en obtener y alcanzar la satisfacción del usuario. Así mismo muchas entidades no cumplen con una atención adecuada al momento de prestar sus servicios a los usuarios. Por ello, las instituciones deben fijar su objetivo principal en el bienestar del cliente. Las compañías dependen de sus usuarios y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, para obtener la complacencia del cliente, satisfacer

sus necesidades y sus expectativas (Sotelo, 2016).

Entre las dimensiones de satisfacción del usuario se menciona la percepción del cliente es considerada como las actitudes y observaciones que se construyen a partir de sus necesidades y así obtener la satisfacción, por lo tanto, el trato íntegro brindado por el profesional es un indicador positivo o negativo para el usuario (Ortiz, 2017). *Empatía*: Relacionada con el trato individualizado que los usuarios percibieron por parte de los trabajadores en tanto es la facultad que tiene el individuo de observar las dificultades, falencias y alegrías de la persona (Ortiz, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo. Al respecto Hernández (2014). Es la recogida de información para demostrar y probar la hipótesis con base en la medición numérica y el estudio estadístico para identificar estándares de aptitudes y probar teorías de las realidades estudiadas.

El tipo de estudio es aplicado. Cortez (2018). Definió que la investigación aplicada consiste en mantener los conocimientos científicos y solucionar problemas reales. Con el fin de encontrar respuestas a los aspectos para mejorar la situación de la vida cotidiana.

El estudio es explicativo. Para Arias (2012). Explicó que la investigación se encarga de estudiar el problema con mayor profundidad e investigar el problema de estudio mediante el planteamiento de relaciones causa-efecto.

El diseño es correlacional causal. Para Hernández, et al. (2014). Se mide una relación entre dos variables de una investigación. Este estudio puede delimitarse a probar las relaciones entre las variables sin determinar el sentido de causalidad o pueden analizar relaciones de la causalidad.

El esquema del diseño es el siguiente:

$$R^2$$
$$VI \dots\dots\dots VD$$

Dónde:

M = Muestra

VI= Desempeño asistencial

r = Regresión ordinal

VD = Satisfacción del usuario

3.2. Operacionalización de las variables

La variable independiente desempeño asistencial de la enfermera Según Hernández (2020) el desempeño asistencial es el acto de cumplir con una obligación y realizar actividades que le corresponden tanto profesional como técnicamente en una organización, en la cual juega un papel muy importante desde sus capacidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que induce positivamente en los resultados de la institución. El desempeño asistencia se midió a través de 20 ítems y cuyas dimensiones es: función asistencial de las enfermeras con tres indicadores y empatía con tres indicadores.

La variable dependiente satisfacción del usuario Kaushal (2016) es un estado de bienestar producido por una respuesta positiva en la prestación recibida, así mismo indica que la observación tiene un impacto importante en la prestación obtenida y su resultado en el estado de salud, la satisfacción del usuario se midió por medio de 20 ítems, siendo las dimensiones de percepción del usuario con un indicador y confort con dos indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el trabajo de investigación, la población estuvo conformada por 180 usuarios hospitalizados del nosocomio Félix Mayorca Soto. Para Tamayo (2012), la población es el total de un conjunto de estudio, integra la totalidad de las encuestas de estudio que conforman dicho grupo de investigación para establecer el total de la información descrito al estudio. La muestra estuvo constituida por 126 usuarios hospitalizados, mediante el muestreo probabilístico bajo criterios de inclusión – exclusión y consentimiento informado.

Tabla 1

Población de usuarios del HFMS

Modalidades	Población
Usuarios	126
Total	126

Fuente: Estadística HFMS

En el estudio se consideró a los 126 usuarios del hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021

$$m = \frac{z^2 p q}{s^2 (n - 1) + z^2 p q} n$$

Dónde:

n= 180

q= probabilidad de no inclusión

ic= 95% intervalo de confianza

e= 5% error: 0,05

p= probabilidad de inclusión

Al transponer cifras se tiene:

$$m = \frac{(1,96)(0,5)(0,5) (180)}{(0,05)^2(180-1)+ 1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

m= 126

Para la estratificación de la muestra se considera el factor $f_u = 126 / 180 = 0.7$

Tabla 2.

Muestra de los usuarios del HFMS

Modalidades	Población	Factor	Muestra
Usuarios	180	180x0.7	126
Total	180		180

Fuente: Base de datos del HFMS

Para Hernández (2014), explicó que la muestra es una pequeña cantidad de la población con la que se realiza el estudio.

Muestra

Para la presente investigación se consideró 126 usuarios. Es una muestra censal.

Muestreo

El método de muestreo que se utilizó fue el probabilístico.

Criterios de inclusión.

Para el presente estudio se consideró a los usuarios (as) que se encuentran hospitalizados y respondieron las preguntas por vía google formularios.

Criterios de exclusión

Para la obtención de la información no se consideró a los usuarios que no respondieron las preguntas por vía google forms.

Unidad de análisis

Se realizó a cada una de las personas integrantes de la muestra de estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la ejecución del estudio se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de

información. Se realizará a los usuarios del nosocomio con el propósito de evaluar la atención integral en el nosocomio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Para Hernández (2012), definió la encuesta por muestreo es la técnica más utilizada en las investigaciones de estudio, se utiliza para recoger la información de los usuarios respecto a características (estado civil, edad, sexo). El cuestionario por su parte Hernández, et al. (2010) explico que un cuestionario consiste en una selección de interrogantes en relación a las variables de estudio.

Ficha técnica de la variable 1

Ficha técnica: Desempeño asistencial

1. Nombre: Cuestionario para medir el desempeño asistencial
2. Autor: Escobar, López.
3. Fecha: 2021
4. Objetivo: Evaluar de manera individual el nivel del desempeño asistencial de la enfermera del nosocomio de Tarma.
5. Aplicación: Usuarios del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma
6. Administración: Individual
7. Duración: 30 minutos aproximadamente
8. Tipo de ítems: Preguntas
9. Numero de ítems: 20
10. Distribución: Dimensiones e indicadores

1° Función asistencial:

Proceso de enfermería: 1 y 2 ítems

Procedimientos independientes: 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 ítems

Procedimientos dependientes: 13,14,15 ítems

2° Empatía:

Procedimientos interdependientes: 16 ítems

Acciones administrativas: 17 ítem

Acciones ético legales: 18,19,20 ítems

Ficha técnica de la variable 2

Ficha técnica: Satisfacción del usuario

1. Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
2. Autor:
3. Fecha: 2021
4. Objetivo: Diagnosticar la satisfacción del usuario en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021
5. Aplicación: Usuarios del Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma-2021
6. Administración: Individual
7. Duración: 30 minutos aproximadamente
8. Tipo de ítems: Preguntas
9. Numero de ítems: 20

10. Distribución: Dimensiones e indicadores

1° Percepción del usuario:

Necesidades fisiológicas: 1,2,3,4,5,6,7,8,9 ítems

2° Confort:

Necesidades sociales: 10,11,12,13,14 ítems

Necesidades estima o ego: 15,16,17,18,19,20 ítems

Validez

Se llevó a cabo mediante la opinión de los jueces. Para Carrasco (2017), es la medición de las variables garantizando la credibilidad de la verdad de los resultados de una investigación, son válidos cuando el estudio está libre de errores.

Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto a 20 usuarios hospitalizados y se utilizó el alfa de Cronbach como estadístico (Carrasco, 2017).

Tabla 3

Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Desempeño asistencial	0,807	20
Satisfacción del usuario	0,811	20

3.5. Procedimiento

En el presente estudio se realizó una encuesta a los usuarios del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma se realizó al azar vía google forms. Se obtuvo los datos y se generó la base de datos de SPSS 26 que permitió conseguir los resultados encuestados y los resultados inferenciales. Así mismo se recopiló datos mediante el cuestionario previamente diseñado, se realizó una encuesta de 126 usuarios durante el año 2021 para recoger la información en tablas gráficas para la obtención de los resultados y así evidenciar el trato que recibe el usuario.

3.6. Método de análisis de datos

Se obtuvo a partir de las encuestas para la recolección de datos, serán procesados, demostrados y analizados en tablas de frecuencia, utilizando el programa estadístico Excel y SPSS 26. Y se determinó la prueba estadística al utilizar en el estudio de correlación. Los datos se presentaron en términos de cuestionarios para la obtención

de los resultados para los datos estadísticos con la finalidad de obtener los objetivos del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Durante la ejecución de la tesis de investigación se contó con un asesor para la instrucción de la elaboración del trabajo de investigación. Se recolecto datos reales de las encuestas realizadas a los usuarios, también se consultó distintos libros sobre el tema investigado respetando sus conocimientos y teorías donde se reflejó como citas para la elaboración del proyecto. De igual forma, se consideró las normas APA 7ma. Versión para el desarrollo del estudio y se colocó en las bibliografías. Así mismo, se buscó e indago datos confiables de las páginas fiables.

IV RESULTADOS

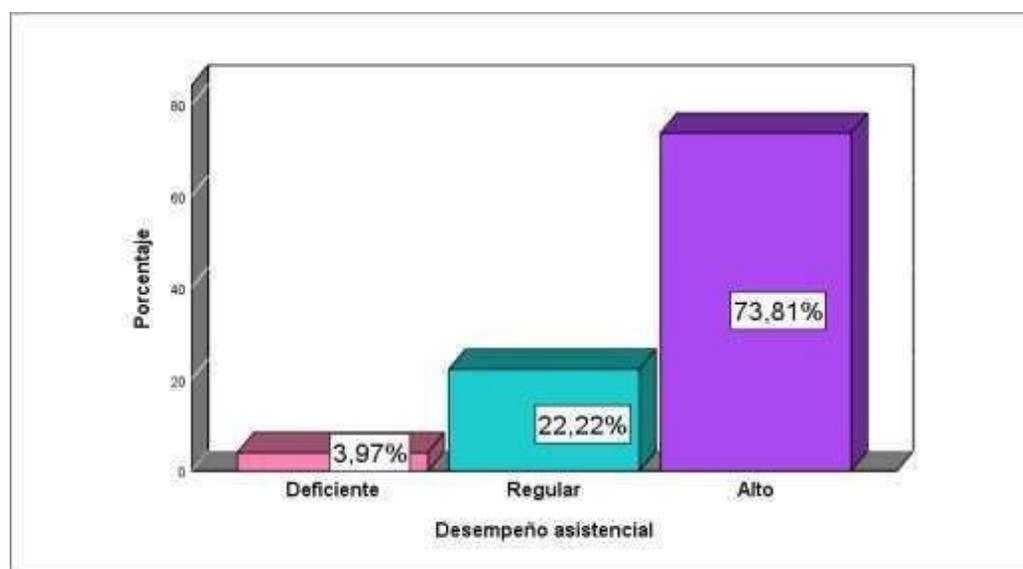
4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Desempeño asistencial

Niveles	N	%
Deficiente	13	3,97
Regular	31	22,22
Alto	82	73,81
Total	126	100,0

Figura 1. Desempeño asistencial



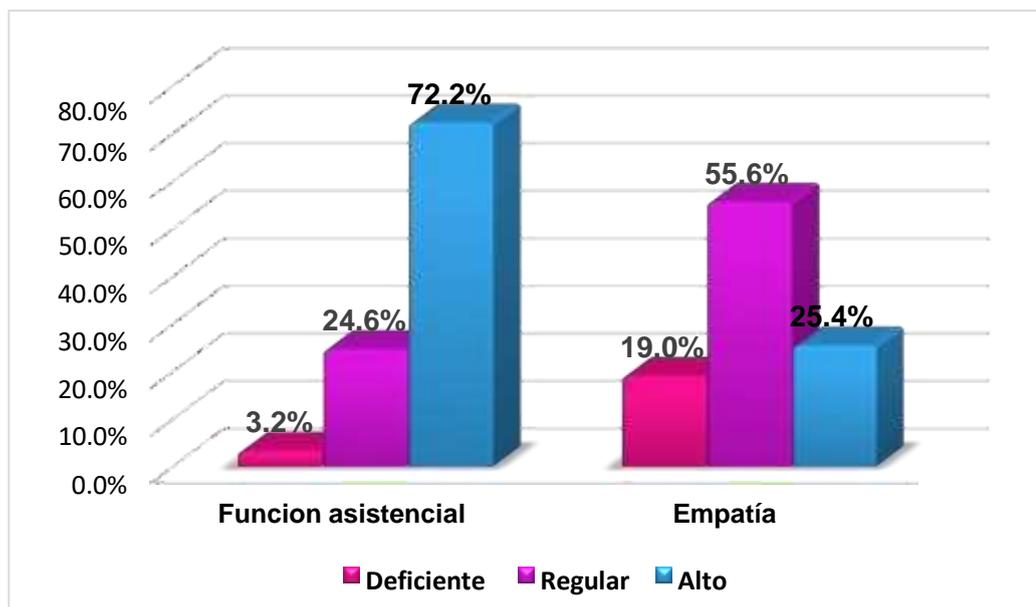
De acuerdo a la versión de los usuarios, en lo que respecta al desempeño asistencial el 3,97% mencionaron deficiente, el 22,22% opinaron regular y el 73,81% señalaron alto. De esto se deduce que el desempeño laboral de la enfermera se ubicó en alto. Esto es favorable para el profesional de salud.

Tabla 5
Dimensiones de desempeño asistencial

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
		(fi)	(%)
Función asistencial	Deficiente	4	3,17
	Regular	31	24,60
	Alto	91	72,22
Empatía	Deficiente	24	19,0
	Regular	70	55,6
	Alto	32	25,4

Fuente: Base de datos

Figura 2. Dimensiones de desempeño asistencial



En el cuadro se puede observar en la dimensión de función asistencial el 3,2% opinaron deficiente, el 24,6% regular y el 72,22% alto. En la dimensión empatía el 19,0% manifestaron deficiente, el 55,6% regular y el 25,4% alto. De esto se infiere que las dimensiones se ubicaron en regular a alto; lo cual indicó que es aceptable para las enfermeras del nosocomio.

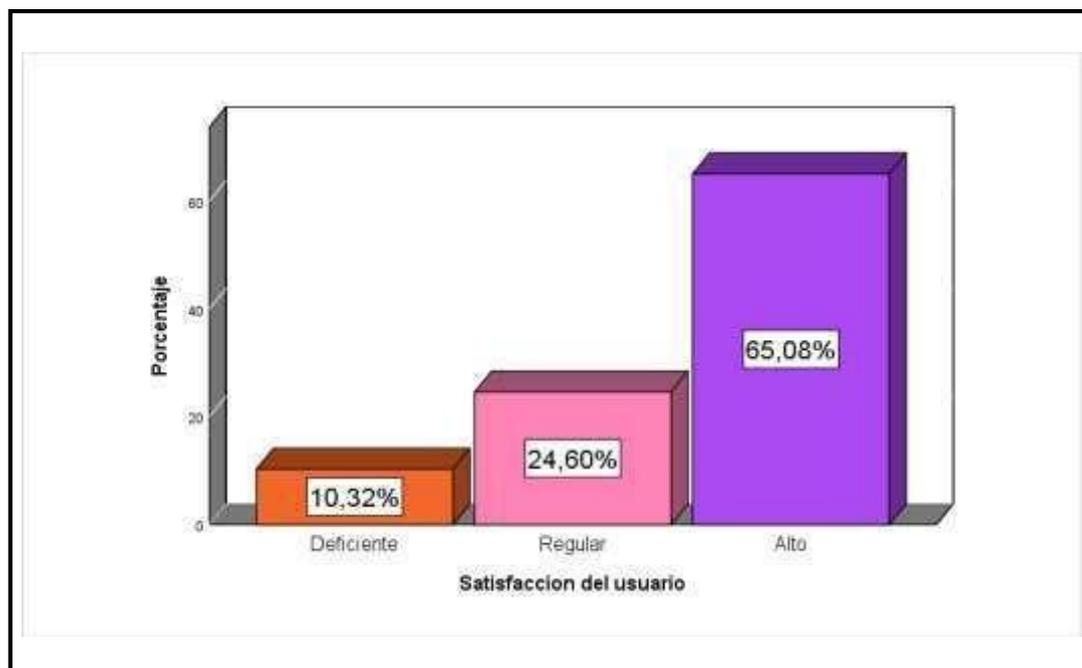
Tabla 6

Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	10,3
Regular	31	24,6
Alto	82	65,1
Total	126	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3. Satisfacción del usuario



La variable dependiente de satisfacción del usuario en la opinión de los usuarios, el 10,32% opinaron deficiente, el 24,60% mencionaron regular y el 85,08 manifestaron alto. De aquí se infiere que la satisfacción de los usuarios se ubicó en favorable, lo cual señala que es aceptable para las enfermeras del Hospital Félix Mayorca Soto-

Tarma, 2021.

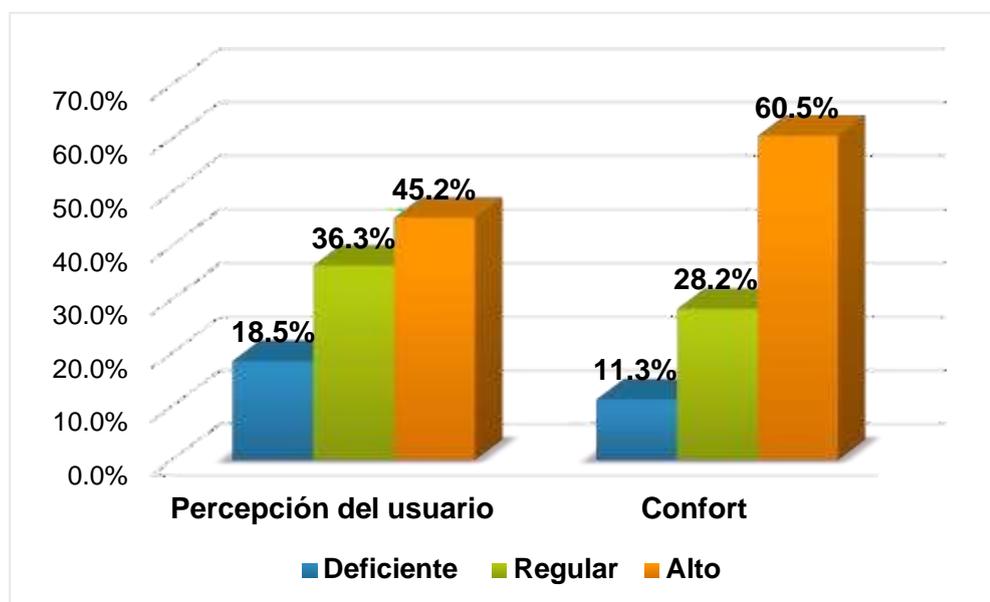
Tabla 7

Dimensiones de satisfacción del usuario

Dimensión		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Percepción del usuario	Deficiente	23	18,55
	Regular	45	36,29
	Alto	56	45,16
Confort	Deficiente	14	11,29
	Regular	35	28,23
	Alto	75	60,48

Fuente: Base dato

Figura 4. Dimensiones de satisfacción del usuario



En concordancia con la opinión de los usuarios con respecto a la dimensión de percepción del usuario el 18,5% manifestaron deficiente, el 36,3% regular y el 45,2% alto. En la dimensión confort el 11,3% mencionaron deficiente, el 28,2% manifestaron regular y el 60,5% señalaron alto. En este sentido si hay una incidencia en las dimensiones en bueno, lo cual indica favorable para los profesionales de la institución.

4.2. Resultados inferenciales

Significancia = 0,05

Regla de decisión → Si $p_valor \leq 0.05$ rechazar H_0
Si $p_valor \geq 0.05$ aceptar H_0

Hipótesis general

H_a . Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021

H_0 . No existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021

Tabla 8

Valor de ajuste de los datos para el modelo

Ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	23,130			
Final	19,437	3,693	2	,002

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 10 se evidencia que el análisis del logaritmo de verosimilitud -2 se indica que tuvo un chi-cuadrado de 3,693 y un $p\text{-valor}=0,002 < 0,05$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula es decir el ajuste del modelo es el adecuado, en la cual se deduce que el desempeño laboral incide en la satisfacción del usuario.

Tabla 9

Bondad de ajuste para el modelo

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	1,354	2	,508
Desvianza	1,830	2	,401

Función de enlace: Logit.

Se aprecia que la bondad de ajuste, esto señaló que la variable desempeño

asistencial incide directamente en la satisfacción del usuario ($p=0,508$ y $0,401 > 0,05$). Estos parámetros confirmaron la existencia de posibilidad que la variable desempeño asistencial sea óptima entonces la satisfacción del usuario es óptimo. Concluyendo que existe incidencia de desempeño asistencial en la satisfacción del usuario.

Tabla 10

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis general

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,227
Nagelkerke	,333
McFadden	,116

Función-enlace: Logit.

De los resultados se aprecia las estimaciones de acuerdo al modelo, a mayor nivel de desempeño asistencial habrá mayor nivel de satisfacción del usuario. Siendo el estadístico de Nagelkerke=0,333; este valor permitió confirmar que el modelo explica la dependencia de la variable desempeño asistencial en un 33,3% con respecto a la variable independiente.

Tabla 11

Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios

Estimaciones de parámetro									
	Estimación	Desv. Estándar	Valor	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		n	[no1=1]
						Límite inferior	Límite superior		
Umbral	[Satisfacción = 1]	-2,005	,305	43,286	1	,000	-2,602	-1,408	
	[Satisfacción = 2]	-,440	,212	4,331	1	,037	-,855	-,026	
Ubicación	[Desempeño = 1]	,143	,937	,023	1	,879	-1,694	1,980	
	[Desempeño = 2]	,882	,506	3,034	1	,000	-,110	1,874	
	[Desempeño = 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa que la satisfacción del usuario depende del desempeño asistencial de acuerdo a Wald 43,286; gl: 1 y $p=,000 < \alpha: 01$, esto permitió inferir que el desempeño asistencial incide directamente con la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1

H1. Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021

Ho. No existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021

Tabla 12

Valor de ajuste de los datos para el modelo

Ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	23,620			
Final	20,826	2,794	2	,001

Función de enlace: Logit.

Se determina la verosimilitud-2 que indica que tuvo un chi-cuadrado de 2,794 y un $p\text{-valor}=0,001 < 0,05$, lo que permite inferir que se rechaza la hipótesis nula, es decir que el ajuste de modelo es óptimo, por lo tanto se concluye que el desempeño asistencial incide en la percepción del usuario.

Tabla 13

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,226
Nagelkerke	,321
McFadden	,114

Función de enlace: Logit.

Se observa en los resultados la prueba Pseudo R² de Coxy Snell es de Nagelkerke de 0.321, lo que indicó que la parte de la variable de la dimensión confort es explicada por el modelo en un 22,6% y 32,1% correspondientemente.

Hipótesis específica 2

H2. Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021

Ho. No existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021.

Tabla 13

Valor de ajuste de los datos para el modelo

Ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	-2 ----- 23,130			
Final	19,437	3,693	2	,001

Función de enlace: Logit.

Se observa en el recuadro 14 que la confrontación del logaritmo de verosimilitud-2 señalo que el modelo tuvo un chi-cuadrado de 3.693 y un p- valor=0,001<0,05, lo que se acceda a deducir que se rechaza la hipótesis nula, asimismo se concluye que el desempeño asistencial influye en el confort usuario.

Tabla 14

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,226
Nagelkerke	,331
McFadden	,114

Función de enlace: Logit.

Se observa en los resultados la prueba Pseudo R² de Coxy Snell es de Nagelkerke

de 0.331, lo que indicó que la parte de la variable de la dimensión confort es explicada por el modelo en un 22,6% y 33,1% correspondientemente.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general se determinó establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021, según el Pseudo-R² de cox y snell se pudo deducir que el modelo explica 22,7% de la variable del desempeño asistencial de la enfermera y según Nagelkerke el 33,3%, concluyendo que el desempeño asistencial tiene una variación significativa en la satisfacción del usuario, los cuales fueron confirmados con los resultados descriptivos de la variable desempeño asistencial de 126 usuarios, el 3.17% es deficiente, el 22.22% en nivel regular y el 73.81% es alto, de esto se deduce que el desempeño laboral de la enfermera se ubicó en alto. Y en la satisfacción de los usuarios, 10.3% es deficiente, el 24.6% en nivel regular y el 65.1% alto aquí se deduce que la satisfacción del usuario se encuentra en alto. Así mismo a mayor desempeño asistencial de la enfermera mayor satisfacción de los usuarios. De acuerdo al modelo de ajuste se logró un chi- cuadrado de 3,693 y un p- valor= 0,158>0,05 lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se relacionan con lo obtenido por Orozco (2017), Hay una incidencia en el nivel bienestar de los usuarios del nosocomio: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: -0.32, Responsabilidad: -0.35. Seguridad: -0.23, Empatía: -0.32.

Respecto al objetivo específico establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción del usuario en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021, se tiene como hallazgo principal que el modelo de RLO no es pausable según el Pseudo-R² y Cox y Snell donde el modelo explica 22,6% de la dimensión percepción y según Nagelkerke el 32,1%, concluyendo que el desempeño asistencial predice una variación significativa en la percepción del usuario, dichos resultados son al 100% (126) usuarios responden al desempeño asistencial, el 4.0% está en un nivel deficiente, seguido del 22.2% de desempeño asistencial es regular y el 73.8% es alto, por lo tanto en la percepción del usuario el 18.3% es deficiente, 37.3% está en un nivel regular y el 44.4% es bueno, se evidencia que hay un desempeño asistencial alto pero una baja percepción de parte de los usuarios en la atención de las enfermeras. Zambrano y Vera (2020), determino la observación del cliente sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, Ecuador. Señalo que los usuarios perciben una atención deficiente, el personal de salud no tienen poder de convencimiento a la hora de prestar atención y no se les explica detalladamente sobre el procedimiento medico

q reciben.

Según Klingner y Nabaldian (2002) citado por Moreno (2017). La enfermera en la atención al paciente llega motivada a su centro de labor con capacidad de desempeñarse en su prestación de salud, con sus habilidades y criterio de atención para el bienestar del paciente. Asimismo, la teoría de la equidad sostenido por Klingner y Nabaldian (2002) citado por Mendoza (2019). Sostuvo que la observación del usuario hacia el trabajador que percibe el trato que recibe sea justo o injusto. Este trato está constituido por dos factores importantes que son la calidad de atención y el buen trato.

Por tanto, la teoría X y teoría Y de Douglas McGregor (1960) citado por Madero (2018). Propuso dos modos diferentes de ver a los seres humanos, Teoría X, es una suposición de que a los trabajadores les molesta trabajar, son flojos, no les gusta aceptar sus obligaciones, deben ser amenazados, vigilados con sanciones para que alcancen sus objetivos. La teoría Y propone que a los trabajadores les agrada realizar su labor, son estéticos y creativos, buscan obtener responsabilidades en la prestación de salud.

según Hernández (2020), el desempeño asistencial es el acto de cumplir con una obligación y realizar actividades que le corresponden tanto profesional como técnicamente en una organización, en la cual juega un papel muy importante desde sus capacidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que induce positivamente en los resultados de la institución. Entre tanto, Newstron y Davis (2015). Aseguro que el desempeño asistencial se percibe alterado en las siguientes causas como la incapacidad, la falta de comunicación, iniciativa, conocimientos, falta de criterios al momento de prestar atención al paciente y maximizan el desempeño. Según Fernández (2010). Definió que el desempeño asistencial es la función del trabajador para fomentar las capacidades de asignaciones en el trabajo, en realidad el trabajador cumple con las obligaciones de competencia por el servicio de salud. Urbina (2016) Manifestó que el desempeño laboral de enfermería cumple funciones asistenciales que realizan y deben cumplir las competencias que le permitan llegar a la meta, no obstante, es importante ver las condiciones de trabajo si cuentan con el equipamiento completo para una prestación de salud al usuario. Ruiz (2015). Expresó que el desempeño laboral es el eje fundamental para efectuar y desarrollar las actividades de una institución, por esta razón se evidencia un gran interés por las instituciones para aumentar la calidad de atención de los trabajadores a través de las capacitaciones. Se puede decir que el prestigio de la institución está ligados al

desempeño asistencial del trabajador. Kaushal (2016), es un estado de bienestar producido por una respuesta positiva en la prestación recibida, así mismo indica que la observación tiene un impacto importante en la prestación obtenida y su resultado en el estado de salud. Las características de la satisfacción del paciente se pueden sintetizar en tres fases. a) Ordenar los tiempos de espera y ambiente. b) Cuidado percibida y su resultado percibido por el paciente. c) Trato percibido en la atención de la enfermera (Kaushal, 2016).

Respecto al objetivo Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort del usuario en el Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021. Se tiene como hallazgos principales que el modelo RLO de Pseudo-R2 de Cox y Snell es 22,6% de la dimensión confort y según Nagelkerke el 33,1%, concluyendo que el desempeño asistencial predice una variación significativa en la dimensión confort, además dichos resultados se dieron al brindar una encuesta a los usuarios del 100% (126) usuarios, en la variable satisfacción del usuario siendo 4.0% deficiente, el 22.2% en un nivel regular y el 73.8% bueno, así mismo en los resultados de la dimensión de confort el 11.1% en un nivel deficiente, el 29.4% regular y el 59.5% es bueno. Dichos resultados quedan sustentados por Zambrano y Vera (2020), en la observación del cliente sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de cirugía se verifico la incidencia sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía donde los usuarios perciben la atención mostrando como resultado el 97.7% y el 100 % no perciben algún tipo de maltrato por parte del personal de salud, Por lo tanto, Ruiz (2015). Expresó que el desempeño laboral es el eje fundamental para efectuar y desarrollar las actividades de una institución, por esta razón se evidencia un gran interés por las instituciones para aumentar la calidad de atención de los trabajadores a través de las capacitaciones. Se puede decir que el prestigio de la institución está ligados al desempeño asistencial del trabajador.

La satisfacción del usuario se centra en obtener y alcanzar la satisfacción del usuario. Así mismo muchas entidades no cumplen con una atención adecuada al momento de prestar sus servicios a los usuarios. Por ello, las instituciones deben fijar su objetivo principal en el bienestar del cliente. Las compañías dependen de sus usuarios y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, para obtener la complacencia del cliente, satisfacer sus necesidades y sus expectativas (Sotelo, 2016).

Torres (2015). Manifestó la satisfacción del usuario como el cuidado integral

y humanizado que recibe el usuario y también influye en su estado mental del paciente durante la atención y todo esto lo percibe el paciente. Por tanto, Maslow, A. (1991) citado por Araya (2016), considero que el ser humano tiene cinco esferas importantes tales como fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se auto desarrollan durante la atención mediante las cinco necesidades mencionadas donde la enfermera ayuda al usuario a que tenga seguridad de sí mismo en su recuperación de su salud.

Los elementos del emisor y receptor fueron confirmados por Quiñones (2015).
a) Comunicación. El dialogo enfermera-paciente es importante porque incrementa la confianza. b) Actitudes profesionales. La enfermera tiene una postura personal que se enfocan en políticas, acciones positivas, cualidades y aptitudes, en la actualidad existen enfermeras trascendentales en su campo laboral que tratan bien al usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021, en el análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Nagelkerke =33,3% , lo cual se deduce que el desempeño asistencial predice una variación significativa en la satisfacción del usuario.

Segunda: Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Nagelkerke=32,1%, lo que permite deducir que el desempeño asistencial influye una variación significativa en la percepción del usuario.

Tercera: Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Nagelkerke =33,1%, lo cual permitió deducir que el desempeño asistencial predice una variación significativa en el confort del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El personal de salud tiene que recibir capacitaciones sobre cuidado humanizado constantemente para una buena atención integral al usuario durante su estadía en el nosocomio.

Segunda: Mejorar los equipos de diagnósticos y equipos biomédicos en cada ambiente que se realiza un procedimiento invasivo y no invasivo.

Tercera: Los trabajadores del nosocomio tienen que tener una atención de calidad y mejorar el dialogo enfermera-paciente para una óptima satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

- Acosta L. (2011). *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina.* Revista:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014
- Alvarado, C. (2018). *Condiciones de trabajo relacionado con el desempeño laboral de los profesionales asistenciales de enfermería de una clínica. Perú.* Revista:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6362/Condiciones_AlvaradoCamones_Deysi.pdf?sequence=1&isAlloved=y
- Aldazabal, Y. (2020). *Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital covid-19 en Lima.* Revista:
<file:///C:/Users/Nilda/Downloads/178-614-2-pb.pdf>
- [Arbeláez](#), G. (2017). *Hospital básico satisfacción del usuario servicios de salud consulta externa. Riobamba.* Revista:
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26492>
- [Ayala](#), C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán. Lima.* Revista:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>
- [Becerra](#), B. (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Lima.* Revista:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989_3ae024b988799cc7fdfbf5072f0f4f32
- Bortolli, C. (2020). *La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19.* Revista:
<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
- Bruno, L. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los*

enfermeros asistenciales del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen *Essalud,* *Lima.* *Revista:*
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5630/TESIS%20MAESTRO-%20PUSARI%20SILVESTRE-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cieza, H. (2017). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital de emergencias villa el salvador.* *Lima.* *Revista:*
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza_%20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coz, J. (2021). *Satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro.* *Revista,* 1-8.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1198/1050>

Conde, L. (2018). *Perfeccionar la calidad del servicio para incrementar la satisfacción del paciente en el área de hospitalización del hospital referencial de Ferreñafe.* *Articulo* 1-44:
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5446/Conde%20H_uam%C3%A1n%20Luis%20Eduardo.pdf?sequence=1

Espinoza, A. (2016). *El desempeño de los profesionales de enfermería.* *Revistacubana:*<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/articulo/view/823/155>

Espinoza, P. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú.* *Revista:*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012

Flores, R. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte.* *Lima.* *Revista:*
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>

- García, D. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. instituto nacional cardiopulmonar, tegucigalpa, Honduras. Revista:* <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>
- Guillermo, S. (2016). *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001.Mexico. Revista:* http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
- Hernández, A. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista:* <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515/0>
- Hernandez, V. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Artículo:* <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
- Hernández, M. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. México. Revista:* http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima. Revista:* https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf
- Infantes, F. (2016). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-Lima. Artículo:* <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>
- Julcamoro, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Lima. Revista:* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>

- Lavado, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Sevilla. Artículo: [file:///C:/Users/Nilda/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Nilda/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf)
- Lahite, Y. (2020). *El desempeño del personal de enfermería durante la pandemia de la COVID-19*. Cuba. Revista: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494
- Ladera, B. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima. Revista: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716>
- Loayza, M. (2020). *Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco*. Perú. Revista: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>
- MINSA. (2019). *Análisis de principales problemas de salud en Lima*. Revista: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/68480-minsa-presentan-analisis-de-principales-problemas-de-salud-en-lima>
- Martínez, M. (2018). *El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina*. Hospital provincial docente Belén, Lambayeque. Revista, 1-67. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/965/1/TL_MartinezGutierrezM arciaDaniela.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/965/1/TL_MartinezGutierrezM%20arciaDaniela.pdf.pdf)
- Mena, D. (2016). *Cuidados básicos de enfermería*. Revista: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et al Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et_al_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf)
- Ochoa, J. (2017). *La satisfacción de los usuarios en el mundo de la información*. Artículo: <https://www.infotecarios.com/la-satisfaccion-los-usuarios-mundo-la-informacion/#.YbpWML3MLIU>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital militar escuela DR*.

Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua.

1-65 <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

- Ortega, G. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima. Repositorio*, 1-34.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa. Lima. Revista:*
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. Revista:*
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Prado, A. (2020). *Satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una posta médica Essalud en Ayacucho, Lima. Revista:*
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11168/1/2020_Prado%20Orellana.pdf
- Quintana, A. (2020). *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Artículo del 1-10:*
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Ríos, L. (2011). *Evaluación del desempeño basado en competencias al profesional de enfermería. México. Revista:*
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/980328/55rios-leticia.pdf>
- Riva, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Revista:*
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3779?show=full>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público.*

Argentina. Artículo: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

- Salazar, L. (2017). *Desempeño laboral de las enfermeras de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico hospitalizado*, Valencia: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5777/lisalar.pdf?sequence=1>
- Salazar, S. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca*. Perú. Revista: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, E. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana*. Revista, 1-12: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- Sánchez, J. (2021). *Calidad de vida relacionada con la salud en personal de enfermería que se encuentra en primera línea de atención a pacientes con sars-cov-2 covid-19 en el ámbito hospitalario*. Bogotá. Revista: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/4302/SanchezSilvaTrabajofinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Següel, F. (2015).** *El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura*. Chile. Revista: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002
- Suárez, L. (2018).** *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos*. Cuba. Revista: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Suárez, G. (2020). *La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general iess de milagro – Ecuador*. Artículo: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>
- Tarqui, C. (2020). *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital*

de la Seguridad Social del Callao – Perú. Artículo:
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>

Zambrano, E. (2020). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, Ecuador. Revista*, 1-9.
<file:///C:/Users/Nilda/Downloads/2086-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8048-2-10-20200711.pdf>

Zapata, P. (2019). *de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima. Artículo*. 1-49:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3046/TESIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zabalegui, A. (2003). *El rol del profesional en enfermería. España. Revista*:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Satisfecho=2 Medianamente satisfecho=1 Insatisfecho=0	Bueno Regular Deficiente
Función asistencial de la enfermera	Proceso de Enfermería.	¿La enfermera le pregunta sobre su estado de ánimo o dolencia q percibe?		
		¿La enfermera realiza plan de cuidados del paciente?		
	Procedimientos Independientes	¿La enfermera le toma la temperatura, PA, FR, FC a las 7 am y 7 pm?		
		¿La enfermera incentiva al paciente a la ingesta de los alimentos?		
		¿La enfermera le ayuda a dar su desayuno y almuerzo?		
		¿La enfermera cambia la venoclisis cada tres días?		
		¿La enfermera acompaña al paciente durante el baño en la ducha?		
		¿Realiza cambios de posición a los pacientes que lo requieran?		
		¿La enfermera realiza cambios de apósitos y curación?		
		¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?		
		¿La enfermera aplica las medidas de bioseguridad?		
		¿La enfermera aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?		
		Procedimientos Dependientes.		

		¿Le administra su tratamiento parenteral indicado a la hora programada?		
		¿La enfermera prepara y administra su nutrición enteral?		
		¿Administra oxigenoterapia a los pacientes según indicación?		
	Procedimientos Interdependientes	¿La enfermera gestiona estudios radiológicos, Eco, Tac y RAM del paciente?		
	Acciones Administrativa.	¿Informa sobre proceso salud-enfermedad al médico?		
	Acciones Ético- Legales	¿La enfermera le trata con amabilidad al momento de realizar algún procedimiento?		
		¿La enfermera mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y el equipo de trabajo?		
¿La enfermera respeta la privacidad del paciente?				

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Percepción del usuario	Necesidades Fisiológicas	Cuando la enfermera le ayude a dar la comida, le hace sentir	Satisfecho= 2 Medianamente satisfecho=1 Insatisfecho=0	Bueno Regular
		Cuando la enfermera le ayuda bañarse y arregla su cama, le hace sentir		
		Cuando la enfermera le da un calmante para dolor, le hace sentir.		
		Cuando la enfermera le toma los signos vitales, le hace sentir.		

		Cuando la enfermera le administra los medicamentos por la vena con destreza, le hace sentir		Deficiente
		Cuando la enfermera le ayuda con los cambios de posición, le hace sentir		
		Cuando la enfermera le realiza la curación, le hace sentir		
		Cuando la enfermera tenga la habitación limpia, le hace sentir		
		Cuando la enfermera le ayuda en la limpieza bucal, le hace sentir		
	Necesidades Sociales	. Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya atendido de forma amable, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera durante el cambio de turno se interesa por su estado de salud, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera durante el cambio de turno se identifica ante Usted, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera le brinda apoyo emocional, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera le resuelva las situaciones o problemas que usted le plantee, le hace sentir.		
	Necesidades de Estima o Ego	. Cuando la enfermera durante el cambio de la guardia lo trate con respeto, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya llamado por su nombre, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera durante la guardia le ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y el pudor, le hace sentir		

		. Cuando la enfermera en cada uno de los turnos le proporciona información para el cuidado de su salud, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera se preocupa por usted y le explica sobre la administración de medicamentos, le hace sentir		
		. Cuando la enfermera se preocupa por usted cuando le orienta sobre cómo evitar infecciones después de realizar la curación, le hace sentir.		

Anexo2. Instrumentos

UNIVERSIDAD PARTICULAR CÉSAR VALLEJO UNIDAD DE POSGRADO

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Instrucciones:

Por favor, lea cada uno de los enunciados y seleccione su respuesta marcando con una equis (X)

1. Sexo: Femenino () Masculino ()

2. Edad: 30 años o menos () 31 a 40 años () 41 o más ()

3. Preparación Académica:

Licenciada () Especialista () Magister () Doctorado ()

4. Servicio o unidad donde labora:

6. Tiempo de servicio laboral en la Institución:

0 a 5 años () 6 a 10 años () 11 a más años ()

7. Condición Laboral

Nombrado () Contratado Fijo () Contrato temporal ()

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL USUARIO

Edad:

Menor de 25 años () 26 a 50 años () 51 a más años ()

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Procedencia:

Urbana () Rural ()

Grado de escolaridad:

Primaria () Secundaria () Superior ()

Muchas Gracias.

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se plantean una serie de interrogantes sobre la satisfacción del usuario, donde ud. marcará con una (x) donde corresponda Satisfecho (2) Medianamente Satisfecho (1) Insatisfecho (0)

DESEMPEÑO ASISTENCIAL DE LAS ENFERMERAS		Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
		3	2	1
ACCIONES TÉCNICAS: PROCESO DE ENFERMERÍA				
1	¿La enfermera le pregunta sobre su estado de ánimo o dolencia q percibe?			
2	¿La enfermera realiza plan de cuidados del paciente?			
Acciones Técnicas: Procedimientos Independientes.				
3	¿La enfermera le toma la temperatura, PA, FR, FC a las 7 am y 7 pm?			
4	¿La enfermera incentiva al paciente a la ingesta de los alimentos?			
5	¿La enfermera le ayuda a dar su desayuno y almuerzo?			
6	¿La enfermera cambia la venoclisis cada tres días?			
7	¿La enfermera acompaña al paciente durante el baño en la ducha?			
8	¿Realiza cambios de posición a los pacientes que lo requieran?			
9	¿La enfermera realiza cambios de apósitos y curación?			
10	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?			
11	¿La enfermera aplica las medidas de bioseguridad?			
12	¿La enfermera aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?			
ACCIONES TÉCNICAS: PROCEDIMIENTOS DEPENDIENTES.				
13	¿Le administra su tratamiento parenteral indicado a la hora programada?			
14	¿La enfermera prepara y administra su nutrición enteral?			
15	¿Administra oxigenoterapia a los pacientes según indicación?			
ACCIONES TÉCNICAS: PROCEDIMIENTOS INTERDEPENDIENTES				
16	¿La enfermera gestiona estudios radiológicos, Eco, Tac y RAM del paciente?			
ACCIONES ADMINISTRATIVA.				

17	¿Informa sobre proceso salud-enfermedad al médico?			
	ACCIONES ÉTICO- LEGALES			
18	¿La enfermera le trata con amabilidad al momento de realizar algún procedimiento?			
19	¿La enfermera mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y el equipo de trabajo?			
20	¿La enfermera respeta la privacidad del paciente?			

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se plantean una serie de interrogantes sobre la satisfacción del usuario, donde ud. marcará con una (x) donde corresponda Satisfecho (2) Medianamente Satisfecho (1) Insatisfecho (0)

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO		Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
	Necesidades Fisiológicas	3	2	1
1	Cuando la enfermera le ayude a dar la comida, le hace sentir			
2	Cuando la enfermera le ayuda bañarse y arregla su cama, le hace sentir			
3	Cuando la enfermera le da un calmante para dolor, le hace sentir.			
4	Cuando la enfermera le toma los signos vitales, le hace sentir.			
5	Cuando la enfermera le administra los medicamentos por la vena con destreza, le hace sentir			
6	Cuando la enfermera le ayuda con los cambios de posición, le hace sentir			
7	Cuando la enfermera le realiza la curación, le hace sentir			
8	Cuando la enfermera tenga la habitación limpio, le hace sentir			
9	Cuando la enfermera le ayuda en la limpieza bucal, le hace sentir			
	Necesidades Sociales	3	2	1
10	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya atendido de forma amable, le hace sentir			
11	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se interesa por su estado de salud, le hace sentir			
12	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se identifica ante Usted, le hace sentir			
13	Cuando la enfermera le brinda apoyo emocional, le hace sentir			
14	Cuando la enfermera le resuelva las situaciones o problemas que usted le plantee, le hace sentir.			
	Necesidades de Estima o Ego	3	2	1
15	Cuando la enfermera durante el cambio de la guardia lo trate con respeto, le hace sentir			
16	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya llamado por su nombre, le hace sentir			
17	Cuando la enfermera durante la guardia le ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y el pudor, le hace sentir			
18	Cuando la enfermera en cada uno de los turnos le proporciona información para el cuidado de su salud, le hace sentir			
19	Cuando la enfermera se preocupa por usted y le explica sobre la administración de medicamentos, le hace sentir			
20	Cuando la enfermera se preocupa por usted cuando le orienta sobre cómo evitar infecciones después de realizar la curación, le hace sentir.			

Anexo 3. Validación de los tres expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE DESEMPEÑO ASISTENCIAL DE LA ENFERMERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Función asistencial								
Proceso de Enfermería,								
1.	¿La enfermera le pregunta sobre su estado de ánimo o dolencia que percibe?	X		X		X		
2.	¿La enfermera realiza plan de cuidados del paciente?	X		X		X		
Procedimientos Independientes		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3.	¿La enfermera le toma la temperatura, PA, FR, FC a las 7 am y 7 pm?	X		X		X		
4.	¿La enfermera incentiva al paciente a la ingesta de los alimentos?	X			X	X		
5.	¿La enfermera le ayuda a dar su desayuno y almuerzo?		X	X		X		
6.	¿La enfermera cambia la venoclisis cada tres días?	X		X		X		
7.	¿La enfermera acompaña al paciente durante el baño en la ducha?		X	X		X		
8.	¿Realiza cambios de posición a los pacientes que lo requieran?	X		X		X		
9.	¿La enfermera realiza cambios de apósitos y curación?	X		X		X		

10.	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?		X	X		X	
11.	¿La enfermera aplica las medidas de bioseguridad?	X		X		X	
12.	¿La enfermera aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?	X		X		X	
Procedimientos Dependientes.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13.	¿Le administra su tratamiento parenteral indicado a la hora programada?	X		X		X	
14.	¿La enfermera prepara y administra su nutrición enteral?	X		X		X	
15.	¿Administra oxigenoterapia a los pacientes según indicación?	X		X		X	
Procedimientos Interdependientes		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16.	¿La enfermera gestiona estudios radiológicos, Eco, Tac y RAM del paciente?		X	X		X	
Acciones Administrativa.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17.	¿Informa sobre proceso salud-enfermedad al médico?	X		X		X	
Acciones Ético- Legales		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18.	¿La enfermera le trata con amabilidad al momento de realizar algún procedimiento?		X	X		X	
19.	¿La enfermera mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y el equipo de trabajo?		X	X		X	

20.	¿La enfermera respeta la privacidad del paciente?		X	X		X	
-----	---	--	---	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN LOS ÍTEMS PLANTEADOS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg): GUARDIAN CHAVEZ RICARDO A. DNI: 22463691

Especialidad del validador: 3702060 - MICROBIOLOGO

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA 20 de OCTUBRE del 2021

Dr. RICARDO GUARDIAN CHAVEZ

DNI 2246369

Firma del Experto Informante.



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN DEL USUARIO								
Necesidades Fisiológicas								
1.	Cuando la enfermera le ayude a dar la comida, le hace sentir	X		X		X		
2.	Cuando la enfermera le ayuda bañarse y arregla su cama, le hace sentir	X		X		X		
3.	Cuando la enfermera le da un calmante para dolor, le hace sentir.	X		X		X		
4.	Cuando la enfermera le toma los signos vitales, le hace sentir.	X		X		X		
5.	Cuando la enfermera le administra los medicamentos por la vena con destreza, le hace sentir	X		X		X		
6.	Cuando la enfermera le ayuda con los cambios de posición, le hace sentir	X		X		X		
7.	Cuando la enfermera le realiza la curación, le hace sentir	X		X		X		
8.	Cuando la enfermera tenga la habitación limpia, le hace sentir	X		X		X		
9.	Cuando la enfermera le ayuda en la limpieza bucal, le hace sentir	X		X		X		
Necesidades Sociales								
10.	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya atendido de forma amable, le hace sentir	X		X		X		
11.	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se interesa por su estado de salud, le hace sentir	X		X		X		

12.	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se identifica ante Usted, le hace sentir	X		X		X		
13.	Cuando la enfermera le brinda apoyo emocional, le hace sentir	X		X		X		
14.	Cuando la enfermera le resuelva las situaciones o problemas que usted le plantee, le hace sentir.	X		X		X		
Necesidades de Estima o Ego		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15.	Cuando la enfermera durante el cambio de la guardia lo trate con respeto, le hace sentir	X		X		X		
16.	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya llamado por su nombre, le hace sentir	X		X		X		
17.	Cuando la enfermera durante la guardia le ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y el pudor, le hace sentir	X		X		X		
18.	Cuando la enfermera en cada uno de los turnos le proporciona información para el cuidado de su salud, le hace sentir	X		X		X		
19.	Cuando la enfermera se preocupa por usted y le explica sobre la administración de medicamentos, le hace sentir	X		X		X		
20.	Cuando la enfermera se preocupa por usted cuando le orienta sobre cómo evitar infecciones después de realizar la curación, le hace sentir.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: FELIPE OSTOS DE LA CRUZ DNI:06678222

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de NOVIEMBRE del

2021



FELIPE COSTAS DE LA CRUZ
DNI/CE: 06678222

Dr.

DNI

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN DEL USUARIO								
Necesidades Fisiológicas								
1.	Cuando la enfermera le ayude a dar la comida, le hace sentir	X		X		X		
2.	Cuando la enfermera le ayuda bañarse y arregla su cama, le hace sentir	X		X		X		
3.	Cuando la enfermera le da un calmante para dolor, le hace sentir.	X		X		X		
4.	Cuando la enfermera le toma los signos vitales, le hace sentir.	X		X		X		
5.	Cuando la enfermera le administra los medicamentos por la vena con destreza, le hace sentir	X		X		X		
6.	Cuando la enfermera le ayuda con los cambios de posición, le hace sentir	X		X		X		
7.	Cuando la enfermera le realiza la curación, le hace sentir	X		X		X		
8.	Cuando la enfermera tenga la habitación limpia, le hace sentir	X		X		X		
9.	Cuando la enfermera le ayuda en la limpieza bucal, le hace sentir	X		X		X		
Necesidades Sociales								
10.	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya atendido de forma amable, le hace sentir	X		X		X		

11.	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se interesa por su estado de salud, le hace sentir	X		X		X		
12.	Cuando la enfermera durante el cambio de turno se identifica ante Usted, le hace sentir	X		X		X		
13.	Cuando la enfermera le brinda apoyo emocional, le hace sentir	X		X		X		
14.	Cuando la enfermera le resuelva las situaciones o problemas que usted le plantee, le hace sentir.	X		X		X		
Necesidades de Estima o Ego		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15.	Cuando la enfermera durante el cambio de la guardia lo trate con respeto, le hace sentir	X		X		X		
16.	Cuando la enfermera durante su hospitalización lo haya llamado por su nombre, le hace sentir	X		X		X		
17.	Cuando la enfermera durante la guardia le ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y el pudor, le hace sentir	X		X		X		
18.	Cuando la enfermera en cada uno de los turnos le proporciona información para el cuidado de su salud, le hace sentir	X		X		X		
19.	Cuando la enfermera se preocupa por usted y le explica sobre la administración de medicamentos, le hace sentir	X		X		X		
20.	Cuando la enfermera se preocupa por usted cuando le orienta sobre cómo evitar infecciones después de realizar la curación, le hace sentir.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Teodora Prado Inocente DNI:21103454

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE SALUD TARMA



.....
Dra. Enf. Teodora Prado Inocente
COORDINADORA I.A.A.S.

Anexo 4. Prueba piloto de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO ASISTENCIAL DE LA ENFERMERA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	25,20	14,063	,461	,666
A2	25,15	14,871	,408	,675
A3	25,20	14,695	,487	,668
A4	24,95	15,418	,282	,689
A5	25,20	15,747	,314	,687
A6	24,95	16,682	,036	,710
A7	25,10	14,305	,511	,663
A8	24,90	15,568	,313	,686
A9	25,20	16,589	,151	,699
A10	24,75	14,829	,401	,675
A11	25,05	15,524	,285	,688
A12	25,00	16,737	,027	,710
A13	24,95	15,418	,366	,681
A14	25,10	14,200	,535	,660
A15	24,80	15,011	,450	,673
A16	24,75	17,039	-,056	,718
A17	24,90	17,358	-,131	,724
A18	24,70	17,168	-,086	,720
A19	24,95	15,839	,253	,691
A20	24,90	15,779	,258	,691

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	30,25	15,461	,472	,673
B2	30,05	16,155	,505	,676
B3	30,20	16,695	,281	,695
B4	30,10	17,253	,166	,707
B5	29,95	17,418	,148	,708
B6	30,10	15,568	,651	,662
B7	30,05	17,945	,059	,714
B8	30,05	17,839	,050	,718
B9	30,25	15,355	,493	,671
B10	30,05	18,155	,010	,718
B11	30,20	17,011	,280	,696
B12	30,15	15,713	,492	,673
B13	30,00	15,895	,472	,676
B14	30,05	18,366	-,039	,722
B15	30,00	17,263	,233	,700
B16	30,05	15,945	,561	,671
B17	30,10	18,305	-,027	,721
B18	29,95	18,682	-,113	,732
B19	29,90	16,726	,420	,686
B20	29,90	16,411	,512	,678

Anexo 5. Carta de presentación para el desarrollo de la tesis

LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO TARMA, 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Fidel Vicuña Rojas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Postgrado en gestión de los servicios de salud** de la UCV, en la sede **Lima Norte, promoción 2021-2**, aula A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Felix Mayorca Soto Tarma, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO" - TARMA


SIMEON FIDEL VICUÑA ROJAS
RES Familia y Salud, Jefe de Servicio
CONTROL DE ASISTENCIA Y ESTIMULO

Anexo 6. Autorización de la organización para aplicar los instrumentos

LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO TARMA, 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Fidel Vicuña Rojas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Postgrado en gestión de los servicios de salud** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2021-2, aula A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Felix Mayorca Soto Tarma, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO" - TARMA


SIMEON FIDEL VICUÑA ROJAS
RES. Firma y Sello. Jefe de Servicio
CONTROL DE ASISTENCIA Y ESTIMULO

Anexo 7. Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en hospital Félix Mayorca Soto tarma, 2021						
AUTORA: Nilda Torrejon						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO ASISTENCIAL DE LA ENFERMERA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>Problema general ¿Cuál es el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción del usuario en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021. Establecer el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort del usuario en el Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021</p> <p>Hipótesis específicas Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en la percepción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021 Existe el impacto del desempeño asistencial de la enfermera en el confort del usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2021</p>	Función asistencial de la enfermera	Proceso de enfermería.	1,2	<p>Alto</p> <p>53-60</p> <p>Regular</p> <p>45-52</p> <p>Deficiente</p> <p>36-44</p>
				Procedimientos independientes.	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	
				Procedimientos dependientes.	13,14,15	
			Empatía	Procedimientos interdependientes.	16	
				Acciones administrativas.	17	

¿Cuál es el impacto de satisfacción de los usuarios en el confort del usuario del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021?						
				Acciones ético legales.	18,19,20	
			Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Percepción del usuario	Necesidades fisiológicas	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Bueno 49-57 Regular 40-48 Deficiente 30-39
			Confort	Necesidades Social	10,11,12,13,14	
				Necesidades estima o ego.	15,16,17,18,19,20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

<p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental Transversal Correlacional causal</p>	<p>Población: La población estuvo comprendida por 180 usuarios del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021</p>	<p>Variable Independiente: Desempeño asistencial de la Enfermera</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de respuestas</p> <p>Confiabilidad: Alpha de Cronbach</p> <p>Administración: Individual y/o Colectiva</p>	<p>Descriptiva: Se utilizó las tablas de frecuencias y las figuras a fin de poder interpretar las tendencias de las respuestas de los usuarios al cuestionario.</p> <p>Inferencial Regresión ordinal</p>
		<p>Variable Dependiente :</p> <p>Satisfacción de los Usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de respuestas</p> <p>Confiabilidad: Alpha de Cronbach</p> <p>Administración: Individual y/o Colectiva</p>	

Anexo 8. Base de datos de las variable
Desempeño asistencial

3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2
1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2
1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	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	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	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	3	3
2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2	2	3	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	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2	2	3	2	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3

3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	2	
3	3	3	3	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	2	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	
2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	

Satisfacción del usuario

2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2
1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3
3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
1	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3
2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2
3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2

2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	
2	3	2	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	
3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	
3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	
3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	
3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	

2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1
2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3
2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3
2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3
3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2
2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	2	1	1
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171344264
Hospital Félix Mayorca Soto	
Nombre del Titular o Representante legal: Institución Pública	
Nombres y Apellidos Hospital Félix Mayorca Soto	DNI: CIIU 85111

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Desempeño asistencial de la enfermera en la satisfacción de los usuarios en Hospital Félix Mayorca Soto Tarma, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestra en gestión de los servicios de salud	
Autor: Nombres y Apellidos Nilda Hina Torrejón Rivera	DNI: 47063019

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarma, 10 de febrero del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO" - TARMA

Obst. Juan C. Gamarrá Rojas
DIRECTOR EJECUTIVO
C. O. P. N.º 21029