

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Satisfacción del paciente relacionado al nivel de confianza de  
los estudiantes de enfermería en los servicios de  
internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto 2022**

**Para optar el título profesional de:  
Licenciada(o) en Enfermería**

**Autores:**

**Bach. Sharon Wendy HUAMAN SOLORZANO  
Bach. Juan PAUCAR DE LA CRUZ**

**Asesor:**

**Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ**

**Cerro de Pasco – Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**T E S I S**

**Satisfacción del paciente relacionado al nivel de confianza de  
los estudiantes de enfermería en los servicios de  
internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA  
PRESIDENTE**

---

**Dr. Jheysen Luis BALDEÓN DIEGO  
MIEMBRO**

---

**Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA  
MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Unidad de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 091-2024**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Sharon Wendy HUAMAN SOLORZANO**

**Juan PAUCAR DE LA CRUZ**

Escuela de Formación Profesional

**ENFERMERIA**

**Tesis**

***“Satisfacción del paciente relacionado al nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto 2022”***

**Asesor:**

Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ

Índice de Similitud: 12%

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 16 de agosto del 2024.



Firmado digitalmente por PAITA  
HUATA Elsa Lourdes FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 19.08.2024 12:56:01 -05:00

**Dra. Elsa Lourdes PAITA HUATA**  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

El trabajo realizado va dirigido a Nuestros padres por la motivación y Apoyo que nos brinda cada día a ser Mejor que ayer a nuestros compañeros de clases por el apoyo incondicional y al docente del curso por brindarnos sus conocimientos para poder lograr el objetivo trazado durante la investigación.

Sharon

El trabajo realizado va dirigido a Dios, mi madre y mis compañeros de trabajo por su apoyo incondicional para continuar mis estudios, así mismo a la institución que laboro por darme el apoyo para continuar con mis estudios profesionales y el logro de mis objetivos.

Juan

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Daniel Alcides Carrión por brindarnos la oportunidad de desarrollar Capacidad, competencias y el Hospital Félix Mayorca Soto por brindarnos el apoyo para poder desarrollar nuestra investigación.

A los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Enfermería de nuestra UNDAC - Filial Tarma, por sus sabios conocimientos y su amistad, nuestro agradecimiento eterno.

A todos estudiantes universitarios de la Carrera de Enfermería por su apoyo en la ejecución de esta investigación.

Los autores

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma. **Metodología:** El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica y nivel correlacional, los métodos aplicados en el estudio fue deductivo, analítico y sintético y el diseño fue el correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica el autoregistro; los instrumentos fueron: Cuestionario SERVQUAL: sobre la satisfacción del paciente. Cuestionario de autoconfianza. La población de estudio fueron 200 pacientes; de ellas se estimó el tamaño de muestra calculado según el software SurveyMonkey a 94 pacientes.

**Resultados:** los pacientes en un 53,2% manifiestan adecuada satisfacción, en un 29,8% la satisfacción es parcial; y en un 17,0% la satisfacción es baja respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento. Respecto al nivel de confianza, en un 59,6% de los estudiantes de enfermería el nivel de confianza es alta; y, en el 40,4% es moderada. Respecto a sus dimensiones: en un 68,1% se percibe alto nivel de confianza personal; en un 62,8% el nivel de confianza profesional es alta; en un 52,1% de los estudiantes de enfermería, el nivel de confianza institucional es moderada.

**Conclusiones:** En la correlación se determina que existe relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y confianza del estudiante dado que el p-valor =  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Se determina que existe relación significativa, directa y de alta intensidad entre las variables nivel de satisfacción del paciente y nivel de confianza del estudiante de enfermería.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, nivel de confianza.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between patient satisfaction and the level of confidence of nursing students in the inpatient services of the Félix Mayorca Soto Tarma Hospital. **Methodology:** The research study had a quantitative approach, the type of research was basic and correlational, the methods applied in the study were deductive, analytical and synthetic, and the design was correlational. For data collection, the self-recording technique was used; the instruments were: SERVQUAL questionnaire: on patient satisfaction. Self-confidence questionnaire. The study population was 200 patients; of these, the sample size calculated according to SurveyMonkey software was estimated at 94 patients.

**Results:** 53.2% of the patients expressed adequate satisfaction, 29.8% had partial satisfaction, and 17.0% had low satisfaction with regard to the care perceived in the hospitalization services. Regarding the level of confidence, 59.6% of the nursing students had a high level of confidence, and 40.4% had a moderate level of confidence. Regarding its dimensions: 68.1% perceived a high level of personal trust; 62.8% perceived a high level of professional trust; 52.1% of nursing students perceived a moderate level of institutional trust.

**Conclusions:** In the correlation, it is determined that there is a statistical relationship between the variables patient satisfaction and student confidence given that the  $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ . It is determined that there is a significant, direct and high intensity relationship between the variable's patient satisfaction level and nursing student confidence level.

**Key words:** patient satisfaction, confidence level.

## INTRODUCCIÓN

Posterior a la guerra de Crimea, los hospitales significan para los individuos ante su necesidad una alternativa en ofrecer hospitalidad con calidad humana, que luego desde los años 1950 se toma en cuenta la opinión de los usuarios sobre el aseguramiento de la salud para la atención de salud.

La gestión de la calidad de salud que fomenta el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) se presenta con una motivación, para su efecto proporciona un documento técnico desde el año 2011, la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” y el año 2016 incorpora el “Plan de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Emergencia/Consultorio Externo/Hospitalización”, asumido por el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la calidad requerida en los servicios a la salud humana y recae en las percepciones de las personas que son atendidas empleando la organización de las personas y recursos para mejorar los resultados en términos de efectividad, eficacia y satisfacción de profesionales y usuarios (2).

La calidad del servicio de salud está basada en la confianza y tiene como fortaleza la intelectualidad persuadida por alcanzar en la práctica de la atención de salud de los pacientes hospitalizados mediante el potencial venciendo la ineptitud mediante la autoeficacia y la creencia en el triunfo. Así también, es como se puede asumir que la confianza no garantiza el triunfo en la realización, sin embargo, si no se tiene confianza, hay menos probabilidad de obtener un apropiado rendimiento (3).

Es así que se pudo fijar como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRAC	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación .....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general .....	4
1.3.2. Problemas específicos .....	4
1.4. Formulación de objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo general .....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio .....	8
2.2. Bases teóricas-científicas .....	12
2.3. Definición de términos .....	35
2.4. Formulación de hipótesis .....	36

2.4.1. Hipótesis general.....	36
2.4.2. Hipótesis específicas.....	36
2.5. Identificación de variables.....	37
2.6. Operacionalización de variables e indicadores .....	37

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	39
3.2. Nivel de investigación .....	39
3.3. Métodos de investigación .....	39
3.4. Diseño de investigación .....	39
3.5. Población y muestra .....	40
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	42
3.8. Técnicas de procesamiento de análisis de datos .....	42
3.9. Tratamiento estadístico.....	43
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	43

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DICUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	44
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	45
4.3. Prueba de hipótesis .....	52
4.4. Discusión de resultados.....	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1. Satisfacción del paciente y nivel de confianza personal en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	47
Figura 2. Satisfacción del paciente y nivel de confianza profesional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	49
Figura 3. Satisfacción del paciente y nivel de confianza institucional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción del paciente y nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022 .....	45
Figura 2. Satisfacción del paciente y nivel de confianza personal en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	47
Figura 3. Satisfacción del paciente y nivel de confianza profesional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	49
Figura 4. Satisfacción del paciente y nivel de confianza institucional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.....	51

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Actualmente se le exige al profesional de enfermería brindar atención de excelencia a la sociedad conforme a los avances científicos y tecnológicos, basados en sus conocimientos, capacidades y cualidades; a la par de sus valores éticos, desarrolladas en sus actividades en el cumplimiento su carrera, respetando el derecho del paciente de recibir atención con la asistencia holística y de calidad para resguardar y complacer sus exigencias de salud (4).

El desafío más elemental que enfrentan los sistemas de salud en Latinoamérica es la insatisfacción de los pacientes. Las encuestas de complacencia realizadas en las diversas áreas de servicios de salud; confirman que los usuarios consideran que el servicio recibido varía de mediocre a mala; por lo contrario, una proporción mínima define el servicio como óptima. Bajo las anteriores circunstancias el más grande desafío de un prestador de asistencia de salud es el cuidado de calidad buscando lograr la justicia, disposición y eficacia (5).

En las diferentes áreas de los centros de salud se realizan múltiples actividades a todos los pacientes que acuden para la atención, actualmente las

enfermedades van acentuando en la sociedad por diversas circunstancias. Estas necesitaran de un servicio preventivo y recuperativa para impulsar la mejoría y paliar la problemática de salud en todos los servicios de los centros de salud. Correspondiente al aumento de pacientes a los diferentes consultorios de los establecimientos de salud ha ocasionado al personal de enfermería una innumerable tensión, por la falta de más personal de trabajo en las diferentes áreas de los en los servicios de hospitalización del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

El asistencia de calidad se ve perjudicado por el carencia de capital humano, logísticos y económicos, por la implementación de nuevos protocolos instaurados en el nosocomio como resultado a la pandemia del coronavirus, dentro de los reglamento se consideró el permiso al profesional de enfermería que eran adultos mayores de 60 años y con morbilidades; asimismo, los pacientes la gran parte de los casos que vienen a atenderse al centro son de bajos recursos económicos y de situación humilde; afectando su estado anímico y dificultando la mejoría de su salud.

constantemente el servicio de las diferentes áreas de salud se observa en los pacientes que al culminar su atención presentan: inseguridad, angustia, insatisfacción, inquietud de tanta demora durante la atención y la preocupación de contagiarse del covid-19 y padecer del estrés, ya que los trabajadores de salud no se abastecen para la brindar la atención adecuadamente por la alta demanda de pacientes en diferentes servicios de salud.

Conllevando a que la personal de salud de turno no tenga mucho trato ni relación con el usuario, esto da a entender que muchas veces el profesional de salud como la enfermera solo se concentran a efectuar actividades como: evaluación de signos vitales, aplicar tratamientos indicados por el médico y funciones como control de crecimiento y desarrollo vacunas entre otras

actividades preventivos promocionales y el trato con los pacientes asimismo ellos no cuentan con mascarillas adecuadas para su ejercer su actividad, entre otros, que hacen que sus acciones sean de poca calidez y poca empatía con el usuario.

La idéntica actuación se observa en las estudiantes de ciencias de la salud en este caso enfermería quienes están en transcurso de fortalecer sus conocimientos teóricos y aplicarlos en el ejercicio diario para que puedan obtener seguridad en sí mismos y ser capaz de otorgar atención de excelencia a los pacientes en fundamento de complacencia de sus exigencias y la resolución de problemas de afección que afrontan los pacientes.

La complacencia del usuario juega una función fundamental en la mejoría del usuario complacido reacciona de manera positiva a su rehabilitación y los pacientes insatisfechos demoran en su mejoría y tiende a empeorar; porque, sufren seguidamente de angustia lo cual demora su recuperación. Por esta razón el trato enfermera-paciente, es un mecanismo esencial para determinar el servicio brindado al paciente.

Los cuidados que brinda el educando de enfermería no se basan en los cuidados mórbidos, asimismo en empatía, trato, utilización de bioseguridad en toda circunstancia y buena relación que impactan de manera positiva en el paciente.

asimismo, el profesional y los internos de enfermería son conscientes de su compromiso frente la excelencia del servicio brindado al usuario, a nivel de la institución, y propio, mediante las prácticas de valores y normas éticas de la carrera profesional, que contribuyen en la sensación de la complacencia del usuario. La satisfacción o insatisfacción de los pacientes es un parámetro que beneficia y/o aporta a la organización en los diferentes proyectos de mejoramiento con el propósito de optimizar la calidad en los servicios de

internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **Delimitación conceptual.**

La satisfacción y el nivel de confianza.

### **Delimitación espacial.**

El estudio de investigación se realizó en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

### **Delimitación temporal.**

El estudio se desarrolló en el período comprendido entre el mes de junio 2021 a febrero del 2022.

### **Delimitación social.**

El estudio estuvo dirigido a los internos de enfermería que se encontraban realizando prácticas pre profesionales de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022
- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022
- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica.**

Esta investigación nos dio a conocer cuál es la relación que hay entre satisfacción y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma.

La relación enfermera-paciente es una relación primordial en la atención del usuario porque, si se logra una buena comunicación, fundamentada en confianza puede concebir un sentimiento de seguridad, que lo haga receptivo a las indicaciones y recomendaciones que ayudan positivamente en la salud de la persona.

### **Justificación práctica.**

La satisfacción de las personas con la atención de salud que reciben en especial son el trato adecuado al usuario, que es un objetivo fundamental del sistema de salud y facilita información sobre el éxito del personal profesional y de los educandos durante sus prácticas pre profesionales, en cuanto a si logra o no las expectativas y satisfacción del paciente.

### **Justificación metodológica.**

Esta investigación servirá de antecedente o referencia a las posteriores investigaciones que se pueda efectuar en dichos establecimientos de salud, este trabajo se planteó con el objetivo de identificar debilidades en la formación de futuros profesionales de enfermería ya sea por motivos de carencia de recursos humanos, falta de vocación del personal y habilidades y destrezas de las instituciones formadoras de recursos de salud.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

En esta investigación se ha encontrado limitaciones que consiste en la falta de otros estudios a nivel local en la literatura revisada en nuestra zona de influencia, lo que hace que las comparaciones sean dificultosas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **Internacional**

En Colombia, **Vásquez E.; (2018)**, en la investigación para “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”. Empleó como Metodología: “Estudio transversal. La población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México”. Se usó la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. Resultados. “La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Conclusiones: La satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados” (6).

En el Ecuador, **Fariño J. et. al.; (2018)**; desarrollaron su investigación

para “determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro y en su contexto analizar las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios externos que asisten a las unidades operativas”. El estudio emplea la investigación de “enfoque cuantitativo, tipo no experimental, transversal-descriptivo, para población finita de una muestra de 384 usuarios y de muestreo aleatorio simple, utilizó una encuesta en cuyo instrumento fue un cuestionario SERQUAL de 5 dimensiones”. Resultados: “La Salud Pública del Ecuador es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los mismos que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada”. Conclusión: “El 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas” (2).

En México, **Santes MC. Et. al.; (2023)**; desarrollaron una investigación con el objetivo: “Determinar la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud en México”. Metodología: estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, de corte transversa, administrando el instrumento SERVQHOS-E en una muestra de 37 pacientes hospitalizados. Resultados: “La Calidad Intangible la calificaron como regular (57%), mientras que la Calidad Tangible como buena (65%). El nivel de satisfacción fue evaluado como Satisfecho (49%) y Muy Satisfecho (51%). Se encontró una asociación entre los factores intangibles con el nivel de satisfacción ( $p = .015$ ); sin embargo, en los factores tangibles no se encontró asociación ( $p = .248$ ). Conclusiones: Estos resultados podrían reflejar la formación rigurosa y de calidad de los enfermeros que laboran

en esta institución. Sin embargo, también podrían indicar las carencias de la institución en cuanto a equipo tecnológico para brindar mejores servicios de salud” (7).

### **Nacional.**

En nuestro país, **Zúñiga R.; (2017)** en el estudio para “determinar la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2017”. Metodología: enfoque cuantitativo transversal, investigación básica con un nivel descriptivo, el diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo representada por 120 pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológica. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento es el cuestionario que ha sido aplicada a los pacientes hospitalizados con criterio de inclusión. Resultados: con la base teórica de las variables cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados se analizaron con el uso del estadístico Rho de Spearman, en la muestra asumida se encontró una correlación moderada ( $Rho=0,753$ ), y muy significativa (0,00). Conclusión: se afirma que: existe una relación modera significativa entre el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima – 2017 (8).

**Murrieta A. M. et. al (2017) Perú.** En la investigación cuyo objetivo fue “analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017”. Empleó como Metodología, el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo transversal prospectivo. En una muestra de 219 pacientes adultos. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Resultados: En cuanto a las dimensiones: Fiabilidad: medicina 90.4%, cirugía

82.4%, emergencia 59.1% pacientes satisfechos; Capacidad de respuesta: Medicina 86.5%, cirugía 82.4%, emergencia 60.2% pacientes satisfechos; Seguridad: medicina 80.8%, cirugía 81.1%, emergencia 63.4% pacientes satisfechos; Empatía: medicina 75.0%, cirugía 85.1%, emergencia, 64.5% pacientes satisfechos; Aspecto tangible: medicina 75.0%, cirugía 83.8%, emergencia 52.7% pacientes satisfechos. Conclusión: la satisfacción en la atención de enfermería en forma global. Que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico  $Z_c = 5.553$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) y  $Z_c = 6.022$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) respectivamente aceptan la hipótesis que los pacientes adultos se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de  $Z_c = 0.302$   $p = 0,464$  ( $p < 0,05$ ), donde se rechaza la hipótesis en la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria (5).

**Mejía D., Rivera O.; (2016)** en la investigación para “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería”. La metodología empleada en dicho estudio fue enfoque cuantitativo, y diseño descriptivo. Empleó como muestra a 132 pacientes de una población de 400 pacientes, elegidos a mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, para recolección de información de usó la encuesta como técnica y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados (9).

**Vela Z. (2015) Perú.** En su estudio “Satisfacción de la atención de

enfermería en el servicio de medicina del Hospital III Iquitos César Garayar García, Iquitos” entrevistó a 220 pacientes adultos hospitalizados aplicando una encuesta sobre 23 satisfacción del usuario externo (escala SERVQUAL modificada), cuya validez fue de 92,1%, determinado a través del juicio de expertos y confiabilidad del 89,4% determinada a través de la prueba piloto. Entre sus resultados fueron el 29,5% de adultos atendidos, manifestaron que están satisfechos con la fiabilidad, 24,5% manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta, 64,1% reportaron satisfacción con la seguridad, 13,6% manifestaron satisfacción con la empatía y 24,6% de adultos, manifestaron estar satisfechos con los aspectos tangibles (10).

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **I. SATISFACCION DEL PACIENTE**

- 1.1. Definición.
- 1.2. Gestión Orientada la Satisfacción del Paciente.
- 1.3. La Relación entre Calidad, Servicio y Satisfacción.
- 1.4. Elementos de la Satisfacción (CELA 2005)
  - a. Accesibilidad
  - b. Agilidad:
  - c. Comunicación
  - d. Disponibilidad
  - e. Cortesía
  - f. Confianza
  - g. Competencia
- 1.5. Importancia de la Satisfacción de las Necesidades y Expectativas

del Paciente.

1.6. Satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería.

1.6.1. Niveles de Satisfacción.

- Insatisfacción
- Satisfacción
- Complacencia

1.6.2. Necesidades Humanas.

1.7. Calidad del cuidado de enfermería.

1.8. Satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención de enfermería.

## II. CONFIANZA

2.1. Definiciones.

2.2. Características de Confianza.

- Las emociones positivas.
- Motivación.
- Concentración.
- Objetivos.
- Esfuerzo.
- Resistencia física.
- Estrategias.

2.3. Ventajas de la Confianza.

2.4. Limitaciones de la Confianza.

- 2.5. Teorías sobre la confianza.
  - 2.5.1. Teoría de la autoeficacia de Bandura.
  - 2.5.2. Modelo de confianza de Vealey.
- 2.6. Relación entre confianza y rendimiento.
- 2.7. Confianza y desempeño adaptivo.
  - a) Manejo en emergencias o situaciones de crisis
  - b) Manejo de estrés laboral:
  - c) Tratar con situaciones laborales inciertas e impredecibles
  - d) Aprendizaje de tareas, tecnologías y procedimientos laborales
  - e) Demostración de adaptabilidad interpersonal
  - f) Demostración de adaptabilidad cultural
  - g) Demostración de adaptabilidad física
- 2.8. Intervención de enfermería.
- 2.9. Confianza en la Intervención de Enfermería.

## **I. SATISFACCION DEL PACIENTE**

### **1.1. Definición**

La satisfacción del usuario ha alcanzado una gran trascendencia y las nuevas tendencias en administración sanitaria han colocado al usuario, y no al padecimiento, en el centro de la protección sanitaria. En la actualidad, el propósito más sobresaliente de la gestión de la calidad debería ser la complacencia de las exigencias de los pacientes. En este argumento se ha señalado que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes están vinculadas a

una mayor búsqueda de los tratamientos, también a una mejor cooperación por lado de los pacientes cuyo derecho a intervenir en el transcurso asistencial (11).

De igual forma satisfacción, ha sido un término considerablemente debatido y discutido en el área de las ciencias psicológicas. El progreso alcanzado por las ciencias médicas actualmente y la obligación de determinar la eficacia de los procesos asistenciales que se brindan en los centros de salud, se ha tomado preciso retomar la concepción de satisfacción, como alguno de los indicadores de calidad en la asistencia de los servicios” (12).

“La satisfacción es una percepción subjetiva que experimenta la persona, al satisfacer sus peticiones y expectativas cuando se le otorga una prestación y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la indicación recibida de otros usuarios y de la misma entidad de salud, estos elementos condicionan que la satisfacción sea distinta para diferentes personas y para el mismo sujeto en diferentes circunstancias” (13).

## **1.2. Gestión Orientada la Satisfacción del Paciente.**

“La noción de las carencias actuales y futuras de los clientes es el inicio de la búsqueda de la calidad institucional, dichas carencias están claras para todos los miembros de la entidad. La apreciación de la calidad juzgada por el usuario, se centra en aquellas características o atributos del resultado o prestación, que agregan valoración para los clientes, elevan su complacencia, determinan sus preferencias y los tornan fieles a la marca.

La disposición hacia el usuario requiere del mismo modo estar pendiente del avance científico, estar al tanto de las ofertas de los competidores y contestar de forma rápida y tolerante a sus exigencias y expectativas". (CELA, 2005)

Thompson Iván. 2016 "en la actualidad, el alcanzar la plena complacencia del usuario es uno de los objetivos más importantes de toda entidad exitosa y de las que pretenden serlo. Los beneficios de lograr ese propósito son diversos, por otro lado, algunos expertos en mercadotecnia nos muestran 3 beneficios esenciales para alcanzar la satisfacción del usuario. 1º Un usuario satisfecho, por lo normal vuelve a adquirir el producto en la misma tienda (ser leal). 2º Un usuario complacido comunica a otros sus experiencias positivas con el artículo o prestación adquirida (propaganda gratuita o a menor precio). 3º Un usuario complacido deja de aparte a la competitividad (competencia). Por ende, no existe duda de que el triunfo institucional se fundamenta, en gran magnitud, en su responsabilidad por conseguir clientes satisfechos" (14).

### **1.3. La Relación entre Calidad, Servicio y Satisfacción.**

El usuario habitualmente evalúa la prestación general y no aspectos parciales del servicio y el efecto de esta apreciación es el nivel de calidad percibida, es así que el propósito de la calidad es complacer las carencias del usuario. La enfermera debe y puede ofrecer atención con calidad, que logre cubrir las expectativas de los usuarios que reciben la asistencia mediante la competencia de ordenación, administración, vigilancia y estimación de esos servicios en la entidad de Salud (15).

En este sentido afirman que la complacencia de los clientes produce

calidad percibida en los servicios; mientras que otros consideran la calidad de los servicios como el transporte para la complacencia de los clientes, y disminuye esta opción paradójica se han venido desarrollando las investigaciones, y la aplicación de encuestas por parte de las entidades de salud para recoger testimonio que les permita producir cambios y brindar mejores servicios que respondan a las carencias y expectativas sociales (16).

#### **1.4. Elementos de la Satisfacción (CELA 2005)**

- a. Accesibilidad: Nivel con que el usuario está a la expectativa para que lo atiendan cuando lo necesita.
- b. Agilidad: Nivel con que el administrador de prestación de salud satisface prontamente la demanda de los clientes.
- c. Comunicación: Nivel con que el administrador de prestación de salud se comunica con sus clientes mediante palabras sencillas, preciso y de clara comprensión, si un usuario se siente apartado, desinformado o inquietud acerca de sus resultados de salud, puede que demore mucho tiempo en recuperarse, la información es fundamental para proporcionar satisfacciones con la prestación en la entidad de salud.
- d. Disponibilidad: Nivel con que el administrador de salud está apto, en cada momento que los clientes lo necesiten.
- e. Cortesía: Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra una conducta cordial con el usuario siendo capacitado de mostrarse de acuerdo y entender sus sentimientos. La educación mueve a la persona a expresar un efectivo grado de aceptación y empatía para con los sentimientos de otras personas, un individuo amable se comporta con mesura y

consideración hacia otros y se esfuerza por conseguir cordialidad en las relaciones interpersonales.

- f. Confianza: Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra tener las habilidades para proporcionar la atención que se le ofreció, de forma precisa y seguro, siendo observado de este modo por el cliente.
- g. Competencia: Nivel con que el administrador de prestación de salud demuestra tener las habilidades y los conocimientos necesarios para ofrecer servicio al usuario. Mientras grande sea la competitividad percibida del administrador de prestación, más grande será el grado de complacencia del cliente.

### **1.5. Importancia de la Satisfacción de las Necesidades y Expectativas del Paciente.**

Si se pretende entender lo fundamental de lo que es complacer las carencias y expectativas de los pacientes, es significativo explicar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la prestación de los servicios de atención de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, todos ellos tienen expectativas frente la prestación que ofrece la entidad. Por ejemplo, la gran parte de los pacientes desea su estado mejorado de salud que pueda lograrse; una atención favorable y adecuado; un trato amable y respetuoso por parte de los trabajadores y una comunicación correcta frente a su estado.

La noción del nivel de complacencia del usuario al haber recibido la atención, es la base de manifestación para que las empresas realicen una planeación de cómo perfeccionar la prestación que están otorgando a sus pacientes, por consecuente, la evaluación del nivel de complacencia del usuario no es interesante, excepto se usa para

implementar acciones que permitan brindar una prestación que supere sus expectativas (17).

Los métodos de estudio del nivel de complacencia de los pacientes deben poseer 3 objetivos: impulsar en resolver la conexión histórica que existe entre la entidad y sus pacientes, ayudar para calcular la complacencia del usuario con relación a los competidores, y conocer las formas en que el personal influyen en la complacencia del usuario. Por lo otra parte, esta investigación se debe diseñar con soporte en las expectativas y la apreciación frente a la calidad del resultado o prestación por lado del cliente (18).

#### **1.6. Satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería.**

“Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a estimar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el usuario que recibe los servicios”.

“La objetivo final del procedimiento de intervención de enfermería es la complacencia del usuario, mediante una atención apropiada y oportuna, el servicio que brinda el personal de salud a las personas en respuesta a sus necesidades debe resaltar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del administrador (actividades críticas o intervenciones claves) a partir de la entrada incluso el egreso del individuo lo satisfagan, toda crítica, pedido o inconformidad de un usuario con relación al servicio, debe investigarse y buscar las causas que la motivaron (19).

La complacencia del usuario con la atención de enfermería como la relación entre las expectativas de los pacientes y su ejercicio activo con la atención que recibe los trabajadores de enfermería. Existen

características individuales que influyen en la complacencia del usuario tales como edad, sexo, escolaridad y experiencias de hospitalizaciones que pueden establecer diferencias en la complacencia. En lo siguiente, se señalan las características que incluyen cada una de las dimensiones: el tratamiento que proporciona enfermería se enfoca en el modo de cuidado, las características de complacencia incluyen educación, cordialidad, privacidad, beneficios, respeto, amistad, temple y sinceridad. (Ericksen, L. R. (1995)

#### **1.6.1. Niveles de Satisfacción.**

- Después de realizar la obtención o compra de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño observado del artículo no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño observado del artículo coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño observado excede a las expectativas del cliente.

#### **1.6.2. Necesidades Humanas.**

Las carencias humanas básicas son elementales y necesarias para la conservación y la salud del individuo, por ejemplo: el alimento, agua, protección y afecto. Sin embargo, cada individuo tiene otras carencias básicas y el espacio hasta el que se satisfagan estas carencias básicas es un elemento significativo para precisar la situación de salud de un individuo.

(Potter P. 2003)

La jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que las enfermeras pueden emplear para entender las interrelaciones de las necesidades humanas básicas, en base a este modelo, ciertas necesidades humanas son más básicas que otras; en otras palabras; algunas necesidades deben complacerse posteriormente que otras, complacer las necesidades fisiológicas antes que las necesidades de afecto y posesión, para ofrecer servicio más efectivo, la enfermera necesita entender las relaciones entre las diferentes necesidades y los factores que determinan las prioridades del paciente.

Necesidades fisiológicas básicas son las necesidades corporales incluyen los alimentos, el agua, la expulsión, oxígeno, el abrigo, el descanso, el sueño, el sexo, el dinamismo y la evitación del daño, se entiende como demanda del usuario de percibir oportuna y adecuadamente el servicio por parte de la enfermera en cuanto a (20):

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

Los alimentos y el horario de las comidas tienen en la población una trascendencia que va mucho más allá de otorgar nutrición al organismo; asimismo de complacer una necesidad fisiológica básica, la comida puede favorecer a complacer muchas otras.

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

Los problemas a los que los trabajadores de enfermería deben cumplir con constantemente en personas recién operadas son:

- Posible inestabilidad hidroelectrolítico por pérdidas de plasma, deshidratación y vómitos, o por disolución intravenosa excesiva y dificultades de eliminación.
- Acumulación de secreciones en la vía respiratoria.
- Insuficiencia ventilatoria por represión respiratoria y malestar al respirar.
- Aspiración de secreciones y contenido gástrico por falta del reflejo nauseoso y poco nivel de consciencia.
- Dolor y malestar.
- Descenso de la temperatura del cuerpo por el desorden de la termorregulación y el incremento de la falta de calor intraoperatorio.
- Descenso del nivel de consciencia y alteraciones de la regulación motriz y de la sensación por permanencia del resultado de la anestesia, con el consecuente peligro de lesión.

Con relación a los factores socio - demográficos, la edad y el grado de instrucción son los factores que influyen en la apreciación de la calidad, de ésta modo a mayor grado de educación más baja es su apreciación de la calidad (21).

### **1.8. Satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención de enfermería.**

Según Peplau, las intervenciones de las enfermeras son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para el individuo. Los

cuidados han de ser individualizados enfocando como fundamental el trato humano entre enfermera y el paciente que requiere ayuda (22).

La complacencia del paciente depende de la solución de sus problemas el efecto de la atención según sus expectativas, del tratamiento particular que recibió, y del nivel de conformidad y cortesía con el cual la prestación fue brindada según Martínez. Los pacientes de las entidades de salud, se enfrenta constantemente, a un escenario ignorado y a situaciones en las que no desearía participar, por ello, todos los factores que podrían cooperar a prestar una óptima calidad del cuidado, deben ser considerados con el propósito de posibilitar la adecuada adaptabilidad al ambiente médico (23).

La complacencia puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de aguardo, entorno, etc.); el servicio recibido y su resultado en el periodo de salud de la sociedad, y trato recibido en todo el trascurso de cuidado por parte de los trabajadores implicados (24). La complacencia del usuario siempre se ve como un elemento fundamental de la calidad de servicio, es un fenómeno curiosamente complicado, la complacencia del usuario o paciente constituye un componente significativo ya que es una figura de la calidad que el cuidado de salud intenta entablar. A partir de una mirada psicológica, la complacencia está relacionada con la necesidad, que es el estado de penuria, de insuficiencia o ausencia de un objeto que se tiende a restablecer; la carencia es el termino de lo que un organismo vital quiere indispensablemente para su preservación y progreso (25).

Los servicios de salud deben conservar la calidad de cuidado de tal forma que los usuarios estén satisfechos, con el propósito de

garantizar a las necesidades de cuidado de salud, por otro lado, las enfermeras, deben realizar una buena interacción con el paciente y si estamos siguiendo una carrera factible, la enfermería tiene que trabajar en el método del consumismo, lo cual se traduce en términos de complacencia. (Timana L. 2006)

## **II. CONFIANZA**

### **2.1. Definiciones.**

Según Buceta (2004) la confianza es el estadio íntimo que implica un juicio realista del obstáculo del objetivo, de los medios propios que cada persona puede aplicar para lograr este propósito y en base de todo ello, de las posibilidades realistas que cada persona tiene que lograr (26).

Para Pulido (2011) la confianza consiste en contar con un diseño intelectual positivo frente lo que va a ocurrir, esta puede traducirse en expectativas realistas referente a un fin que se persigue o desea lograr, y de lo cual se está persuadido de alcanzar. Pulido refiere que los psicólogos del entretenimiento definen como confianza a la idea de que se puede ejecutar satisfactoriamente un comportamiento deseada, lo que equivale a la hipótesis de que el triunfo se va a lograr, además puede decirse que ésta es un concluyente del producto, sin embargo, no de la competitividad o destreza del jugador (27).

Según Owen (2007), la confianza puede ser definida como la competencia para presentar un elevado nivel de seguridad y confianza en las capacidades de uno mismo, aplicándolas a la obtención de los objetivos fijados, ésta logra activar todo la potencia cognitivo y afectivo del individuo, y logra incitar a éste de que el triunfo es una ganancia a uno mismo y que puede contagiarse al ambiente de labores (28).

Sánchez (2008) define la confianza como la idea de que un individuo o agrupación será competente y deseará realizar de forma adecuada en una determinada circunstancia. Es preciso que el nuevo participante posea confianza ya que permite que el individuo desarrolle su fenomenal capacidad, ésta se debe desenvolver de tal forma que se pueda conservar o recobrar a medida que se pase por situaciones adversas. Esta confianza a casi siempre viene de las experiencias exitosas, o del cumplimiento de las tareas bien ejecutadas (29).

## **2.2. Características de Confianza.**

- **Las emociones positivas.**

La seguridad influye, pues activa estas emociones, lo que permite que el individuo se sienta más positivo de uno mismo, más calmado y apacible en condiciones de tensión, y mejorara la etapa mental (29).

- **Motivación.**

Aumenta la motivación de la persona, ya que facilita alcanzar su meta. Se crea el ímpetu psicológico, lo cual crea en el jugador una conducta más positiva y por lo general cederá, y maneja las adversidades.

- **Concentración.**

Influye puesto que facilita la reflexión, ya que cuando un individuo se siente seguridad, su percepción se halla bajo menos tensión, y por ende no se fijará en si lo hace deficiente u oportuno, sino hacerlo naturalmente como lo sabe realizar.

- **Objetivos.**

Influye en la magnitud que las personas tienden a establecerse objetivos, ya que estos los ven como estimulantes y aparte de ello

los ayudara a esforzarse y persistir por conseguirlos. Por ende, la seguridad permite expulsar objetivos cada vez más altos y obtener el máximo potencial.

- **Esfuerzo.**

Influye puesto que aumenta el empeño, en el aumento y persistencia del esfuerzo realizado en busca de un objetivo, depende en gran parte de la confianza. Esto es puesto que cree en sí mismos, y como resultado serán persistentes y no se rendirán jamás, y dará el gran ánimo para lograr el propósito.

- **Resistencia física.**

Al igual que el esfuerzo influye pues aumenta la consistencia, ya que la confianza, disminuye los síntomas del cansancio, tanto físico como intelectual, y produce que el organismo este en las mejores circunstancias para alcanzar esas metas.

- **Estrategias.**

La seguridad afecta a estas estrategias, debido a que las personas seguras de sí mismas, luchan para ganar, lo cual produce que no tengan temor de correr riesgos y asumen el dominio de lo que realizan. En cambio, si no tienen seguridad, lo que produce es que sean indecisos puesto que tratan de no incidir en errores. Habilidad para manejar la presión:

La seguridad aumenta las emociones positivas, motivación y comprensión, hace que el individuo se relaje mentalmente, para que, al confiar en uno mismo, no se crea en torno a si mismo un estado de tensión frente a lo que sucede a su entorno. posibilidad mínima de lesionarse: ya que esta se corresponde en gran medida del nivel de motivación, comprensión y predisposición.

### **2.3. Ventajas de la Confianza.**

Pulido (27) afirma que la seguridad es la solución para llevar a cabo nuestro máximo nivel en una labor. Las personas seguras creen en sí mismas, por lo que se sienten confiadas para llevar a cabo cualquier labor. Por el contrario, las personas menos seguras de sus destrezas dudan sobre sí mismas, son o no lo suficiente buenas lo cual impide el alcanzar su máximo potencial.

Pulido señala alguna de las ventajas del poner en práctica la seguridad, las cuales son:

- a. Si se tiene confianza se estará más relajado ante la posible tensión, por lo que se tendrá un pensamiento positivo.
- b. Se estará más concentrado, pues cuando se está más seguro en uno mismo, no se toma atención a otras tareas o estímulos.
- c. Una persona segura de sí misma se propone grandes objetivos, mientras que, al contrario, la desconfiada tiende a proponerse objetivos muy bajos.
- d. Una persona con confianza nunca se da por fracasada en una partida, su frase típica sería: "hay que llegar a trece para ganar".  
(27).

### **2.4. Limitaciones de la Confianza.**

Según Pulido (27) las limitaciones más destacadas a en base a la confianza son las siguientes:

- a. No sustituye a la ineptitud, solo ayudará hasta cierto punto.
- b. Los niveles de confianza responden a la Teoría de "u" invertida.
- c. El área óptima corresponde a un punto donde se está atraído en poder alcanzar el propósito siempre que se emplee un impulso para

ello.

- d. El punto de inflexión dependerá de la propia persona.

## **2.5. Teorías sobre la confianza.**

Dos son las principales teorías que han estudiado este tema: la autoeficacia de Bandura y el modelo de confianza de Vealey.

### **2.5.1. Teoría de la autoeficacia de Bandura.**

Bandura en 1977 existía una relación de tres factores básicos que influían en el rendimiento impecable de la persona: factores personales-cognitivos, ambientales y conductuales. De tal manera que los juicios de valor que se posee sobre sí mismo influyen en la realización (emociones). Dos son las expectativas que se plantea el individuo antes de actuar: eficiencia, si se posee la idea de vencer un examen, y resultados, si se posee la idea que una conducta inducirá a un tipo u otro de resultados. Para que el individuo forme sus expectativas de si logrará o no pasar una prueba asegura Bandura que 4 son las fuentes posibles; aptitud de cumplimiento, aprendizaje por observación de otras personas, argumentación oral y nivel de activación fisiológica (30):

Bandura mencionado por Pulido (27) propone un patrón para estimar la confianza basándose en un microanálisis, en otras palabras, en mediciones de cada labor y en tres dimensiones: capacidad, esfuerzo y diversidad. Se le cuestiona al individuo si se siente capacitado para ejecutar una labor y en qué medida (1-100), y a mayor calificación obtenida mayores expectativas poseerá el sujeto.

### **2.5.2. Modelo de confianza de Vealey.**

Vealey definió la confianza como “la creencia o el nivel de seguridad que los individuos poseen acerca de su destreza para lograr el triunfo en el deporte”

Este proyecto se fundamenta en dos tipos de confianzas: Rasgo y Estado. La Confianza Rasgo: El nivel de creencia que normalmente se tiene frente a la propia destreza para alcanzar el triunfo en lo que se realiza.

Estado: Es la confianza que se posee en un periodo personal frente a la propia destreza para alcanzar el triunfo en lo que se realiza. Esto quiere decir, como si se hablara de confianza general-específica correspondientemente (31).

### **2.6. Relación entre confianza y rendimiento.**

En su artículo confianza y el deporte Nicolás A., argumenta que la confianza no garantiza el triunfo en la realización, sin embargo, si no se tiene confianza, hay menos probabilidades de que se obtenga un apropiado rendimiento. El grado de confianza, en la persona, afecta sus niveles de motivación, embelesado, firmeza, manejo de la tensión etc., si la confianza es baja, no se esforzarán lo eficiencia y su rendimiento será bajo (3).

Giesenow citado por Baita y Mogrovejo (2019) argumenta que la confianza no es algo que se posea o no, por lo contrario que va a variar a lo largo de un constante, lo que puede hallar en diferentes puntos, en determinados momentos. La evaluación de la confianza es, subjetiva, lo que se puede observar más abiertamente es su influencia sobre el rendimiento. Como intenta expresar el gráfico, a medida que se incrementa la confianza va a crecer el rendimiento de una forma casi

lineal hasta llegar al punto de confianza adecuada donde el rendimiento va a ser el ideal. enseguida, cuando aparece demasiada confianza, el rendimiento empieza a bajar de manera más riguroso (32).

Según el autor la exageración de confianza es tan negativo como la ausencia de ésta. Niveles altos de confianza hace pensar que ya no se debe hacer tanto empeño para lograr una adecuada ejecución lo cual puede conllevar a la frustración. Este exceso ocasiona confusión entre lo que es y lo que les gustaría que fuese, llevándolos a no admitir errores, autocrítica inadecuada, puede ocasionar problemas entre compañeros, maestros, entrenadores etc.

Crear y mantener confianza Según alemán (2011), para crear y preservar confianza se debe tener responsabilidad, dedicación, y además de ello las aptitudes para desempeñar las diferentes áreas a las que se ve en la necesidad el empleado a enfrentar, el empleado se debe adquirir un oficio bien fundamentado y se debe tener éxito consistente. El lograr poseer este perfil permitirá estar satisfecho con el propio trabajo, así también proporcionará una mejor retribución y aumentará las posibilidades para futuras promociones.

Según alemán el poseer también el modelo citado con anterioridad y la motivación adecuada para guiar personas, son unas de las razones de lograr llegar a ser en un futuro managers. Por otro lado, alemán (2011) señala que un manager con seguridad es competente para generar un ambiente de trabajo propicio a la consecución de resultados ya que será competente de:

- Mantener una habilidad en la cual cree en, el tiempo suficiente para alcanzar el triunfo.
- Aguantar tensión que venga de sus superiores sin trasladarla hacia su equipo.

- Tomar las decisiones efectivas en momentos de presión.
- Crear acercamiento con los colaboradores y también de ello un escenario de dialogo continuo utilizado para ayudar en toma de decisiones.
- Rodearse de los mejores, y no tener temor en sus equipos colaboradores que son mejores que él, en algún contexto del negocio, sin confianza es difícil aceptar esas situaciones y difícilmente el manager va a lograr el respeto necesario para conducir a los mejores profesionales.

## **2.7. Confianza y desempeño adaptivo.**

Landy y Conte (2005) de igual forma citan que Pulakos et al. en 2000 hicieron la proposición de que el desempeño adaptativo es un elemento fundamental del desempeño y este podía estar subdividido en ocho tipos de conductas adaptativas:

- a. Manejo en emergencias o situaciones de conflicto: Este campo se refiere a la aptitud de protestar deprisa, adecuadamente a situaciones en el cual se amenace la existencia del individuo por algún problema o incidencia; el estudio y toma de decisiones espontaneas en emergencias y tomar una dominación afectiva y siempre mantenerse en el objetivo.
- b. Manejo de estrés trabajo: Esta se refiere a que el individuo debe mantener la paciencia a pesar de labor arduo o deber que tenga en el trabajo, horarios, la conducción de situaciones frustrantes dándole soluciones constructivas y de este modo conseguir en incitar en los otros compañeros.
- c. Solución creativa de problemas: Se refiere a lograr realizar el empleo de diagnóstico a problemas especiales; asimismo de ello

conseguir reproducir ideas innovadoras en áreas complejas y tener varias posibilidades.

- d. Tratar con situaciones laborales inciertas e impredecibles: fomentar acciones efectivas sin disponer con mucha investigación; al mismo tiempo aportar la adaptabilidad al cambio, ajustándose a planes, metas y programas para cuando se den cambios; y ajustarse a situaciones cambiantes ligado con el grupo.
- e. Aprendizaje de tareas, tecnologías y procedimientos laborales: Esta se refiere a ser apasionado con la enseñanza, si existe nuevos enfoques y tecnologías; también mantenerse actualizado en conocimientos y habilidades; cooperar e indagar en capacitaciones conocimientos para afrontarse a cambios.
- f. Demostración de adaptabilidad interpersonal: poseer la tolerancia y la capacidad necesaria para relacionarse con otros, consentir otros puntos de crítica, opiniones y respaldar su punto de vista; poseer la facultad de trabajar con varias personas y recibir la retroalimentación de otras personas, por más que sea negativa.
- g. Demostración de adaptabilidad cultural: Este campo hace alusión a la aprobación o indagación de esta con referente a otras culturas o modelos de comportamiento diferentes a la de uno mismo, siendo condescendiente a los valores y costumbres de las otras personas; comprender las implicaciones del propio comportamiento para sustentar relaciones positivas con grupos, organizaciones culturales.
- h. Demostración de adaptabilidad física: Se refiere a lograr ajustarse a demandas físicas del entorno, puede ser bullicios, clima, polvo, etc. comprometerse a la perfección el estado físico para complacer

dichas demandas (33).

## **2.8. Intervención de enfermería.**

Es un ejercicio autónomo basada en fundamentos científicos, que se realizan para favorecer al usuario de una situación predecible vinculado con el diagnóstico de enfermería, todo procedimiento, fundado en el estudio y opinión clínico, que realiza un profesional de la Enfermería para beneficiar la resulta dado del paciente”. Las Intervenciones de Enfermería pueden ser directas o indirectas, describen, por consiguiente, conductas que realizan las enfermeras.

Existen dos tipos diferenciados de intervenciones:

- Intervenciones propias o independientes, emanadas de la propia enfermera en los diagnósticos de enfermería.
- Intervenciones de apoyo, provenientes de otros profesionales en los problemas interdisciplinarios.

Tal como las intervenciones propias como las de cooperación, necesitan de un entendimiento de enfermería autónoma, puesto que la enfermera el profesional que legalmente debe precisar si es correcto iniciarlas.

El inicio de una participación de la enfermera requiere la realización de un conjunto de acciones concretas denominadas Actividades enfermeras.

Como norma universal, las intervenciones enfermeras deben partir encaminando a conocer los factores etiológicos de los diagnósticos de enfermería y a lograr los objetivos fijados en el ciclo de planificación. En los diagnósticos de enfermería de satisfacción, las intervenciones van encaminadas a conseguir conductas saludables y objetivos vinculados con el progreso, en este periodo requiere gran trascendencia de la

determinación correcta de la causa para establecer las intervenciones (34).

## **2.9. Confianza en la Intervención de Enfermería.**

Frente a un suceso de incidencia, uno de los factores que puede influir el inicio pronto y apropiado de la intervención de enfermería es la seguridad del profesional presente en el instante en que ocurre. La entidad de los cuidados hace del enfermero el componente esencial en el trascurso (35).

Los mejores enfermeros son capaces de actuar en situaciones complejas, de coger decisiones acertadas centradas en cada uno de los pacientes y basadas en evidencias científicas, de obrar en conjunto y de estudiar activamente el reajuste de sus conocimientos y competencias, entre otros. En relación a la confianza para la participación en un estado de incidencia es muestra de una elevada capacidad de provecho (36).

La confianza es una actitud, frecuentemente relacionada con experiencias repetidas y con la impresión real de las debilidades y potencialidades individuales. La seguridad es un factor fundamental en el proceso de aprendizaje del enfermero.

Enfermeras con mayores niveles de seguridad tienen mayores probabilidades de ser exitosas en sus intervenciones, pues logran muy sencillamente ceder y adoptar sus competencias. Inclusive con conocimientos y habilidades adecuados, los enfermeros son habitualmente reacios al propiciar determinadas intervenciones, excepto cuando se sientan confiados para tal. El incremento de seguridad es la pieza trascendental para la toma de decisiones acertadas en ambiente hospitalario y para los procesos de juzgamiento asociados (36).

En la participación en emergencia, estudios de igual forma demuestran la eficacia de la seguridad. Por ejemplo, referencia a la unión entre la seguridad y la facultad de los enfermeros en aceptar y manifestar adecuadamente a un acontecimiento de urgencia, o correspondientemente a la participación de emergencia en trauma, los mejores resultados en los niveles de seguridad de los alumnos sometidos al estudio con simulacro, cuando comparados con aquella de otros que simplemente participan en adiestramiento del tipo charla, por otra parte, con un aplicación estructurado de estudio por simulacro desarrolla la seguridad de los alumnos para reconocer señales de daño en un usuario. Cuando se analizan los errores más comunes que ocurren en el transcurso de la reanimación cardiorrespiratoria de un enfermero y sus causas, se percibe que, en varios enfermeros, la falta surge vinculado a los altos niveles de angustia y baja confianza.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Satisfacción del paciente.

La satisfacción es una impresión subjetiva que experimenta el usuario, al cubrir sus carencias y expectativas cuando se le otorga una prestación y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la indicación recibida de otros usuarios y de la misma entidad de salud, estos elementos condicionan que la complacencia sea diversa para distintas personas y para el mismo sujeto en diferentes circunstancias.

- Nivel de confianza de los estudiantes de enfermería.

Es la situación interna que implica una noción existente del problema del propósito, de los medios propios que uno puede realizar para alcanzar este propósito y, a base de todo ello, de las posibilidades realistas que uno tiene

que lograr.

- Servicios de internamiento.

Está constituido por los servicios de internamiento en el que los estudiantes realizan sus prácticas pre profesionales en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma el año 2020.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022
- La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022
- La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

## 2.5. Identificación de variables

### Variable 1

Satisfacción.

### Variable 2

Nivel de confianza.

## 2.6. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<b>Variable 1</b> Satisfacción.	La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta el paciente, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud.	En esta investigación se refiere al resultado de la satisfacción a evaluar a los pacientes sobre la atención recibida de los estudiantes durante su práctica hospitalaria en el establecimiento de salud.	• Expectativas.
			• Percepciones.
<b>Variable 2</b> Nivel de confianza.	Es el estado interno que implica un conocimiento real de la dificultad del objetivo, de los recursos propios que uno puede utilizar para conseguir este objetivo y, en	Es el grado de confianza que adquieren los estudiantes al momento de estar realizando sus prácticas dentro del	• Personal
			• Profesional

	función de todo ello, de las posibilidades realistas que uno tiene que lograr.	establecimiento de salud en estudio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Institucional</li></ul>
--	--	--------------------------------------	---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, el tipo fue básico será como cuestionamiento enfocado de obtener información de experiencia y percepciones de quienes participan en la investigación.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Las bases de datos basados en la organización de la información de identificación de dos o más conjuntos de datos son las investigaciones relacionales.

#### **3.3. Métodos de investigación**

Para efectuar esta investigación se utilizó los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Se tuvo en cuenta el método, deductivo, analítico y sintético.

#### **3.4. Diseño de investigación**

La Torre. A (1996) hace referencia a la investigación de diseño no experimental de tipo correlacional prospectivo de corte transversal, porque

busca la significancia de relación entre dos variables en un tiempo determinado.

El esquema fue de la siguiente manera:

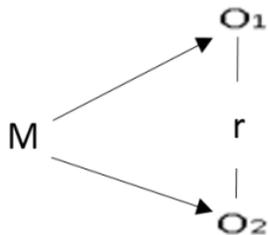
Dónde:

M: Pacientes

O1: Nivel de confianza de los internos de enfermería.

O2 Satisfacción del paciente

r: Relación entre variables



### 3.5. Población y muestra

#### **Población:**

La población estuvo constituida por 200 pacientes (Dato obtenido: de pacientes en un intervalo de 6 meses Estadística del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión).

#### **Muestra:**

Para la población 1, Se utilizó un muestreo simple para población finita con un nivel de confianza del 95% se obtuvo una muestra de 94 pacientes de los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. Como se muestra a continuación.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes usuarios del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.
- Paciente lucido, orientado en tiempo, espacio, persona.
- Pacientes entre 18 a 60 años de edad.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes con habla diferente al castellano.
- Pacientes que se negaron a participar con el estudio.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 200}{(0.05)^2 (200-1) + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$$

Dónde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$N = 200$$

$$E = 0.05$$

$$n = 94$$

**3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****Técnicas:**

Autoregistro: A través de esta técnica se procedió a aplicar los instrumentos de investigación para obtener la información necesaria. Para ello se seleccionó a las unidades de análisis previamente seleccionados a quienes se les aplico indicándoles la forma en cómo iban a marcar las respuestas en cada uno de los cuestionarios

**Instrumentos:**

Cuestionario sobre satisfacción del paciente SERVQUAL: Este instrumento tipo escala de Likert consto con 22 proposiciones sobre las

expectativas y percepciones; 22 proposiciones con 5 alternativas de respuestas cada uno el cual permitió a los respondientes optar por el que ellos consideraron el más acertado.

Cuestionario sobre nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento. Este instrumento constó de 12 ítems con 5 alternativas de respuesta en la que el respondiente marcó en el espacio que él lo creyó conveniente.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

El procedimiento que se siguió para el procesamiento de los datos:

- Se coordinó previamente con el director del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma a quién se le hizo llegar un oficio acompañando el proyecto de investigación a desarrollar.
- Se aplicó los instrumentos y se procedió a realizar la selección de las unidades de análisis.
- La aplicación de los instrumentos se realizó los días lunes a viernes.
- Una vez obtenido los datos se verificó los instrumentos, se codificó y se procedió a realizar la base de datos en el SPSS V25.
- Luego se procedió a la construcción de las tablas estadísticas, gráficos y el análisis e interpretación de los datos.

### **3.8. Técnicas de procesamiento de análisis de datos**

El procedimiento que se siguió para el procesamiento de los datos:

- Se coordinó previamente con el director del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma a quién se le hizo llegar un oficio acompañando el proyecto de investigación a desarrollar.
- Se aplicaron los instrumentos y se procedió a realizar la selección de las unidades de análisis.

- La aplicación de los instrumentos se realizó los días lunes a viernes.
- Una vez obtenido los datos se verificó los instrumentos, se codificó y se procedió a realizar la base de datos en el SPSS V25.
- Luego se procedió a la construcción estadística de tablas, figuras y el análisis e interpretación de los datos.

### 3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico de los datos y contraste de hipótesis se siguió el siguiente procedimiento:

- Se procedió a construir la base de datos en el SPSS V26.
- Se construyeron las tablas estadísticas y luego se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados.
- Se procedió a la aplicación de la prueba de Spearman para contrastar la hipótesis.

### 3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Para la realización de la investigación se respetó el principio ético de beneficencia, confidencialidad y anonimato.

**Beneficencia.** Los sujetos de la investigación no fueron expuestos a situaciones y experiencias.

**Confidencialidad.** Los datos obtenidos son utilizados solo para efectos de la investigación. Cumplido el cometido serán eliminados

**Anonimato.** Este derecho es respetado al no incluir ningún dato de identificación de los participantes al presentar el informe final (Polit y Hungler, 2000).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DICUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La observación de los fenómenos sobre satisfacción que se presentan en la realidad de los pacientes y confianza que demuestran los estudiantes de enfermería para el desarrollo de esta investigación, implicó cumplir con las siguientes acciones:

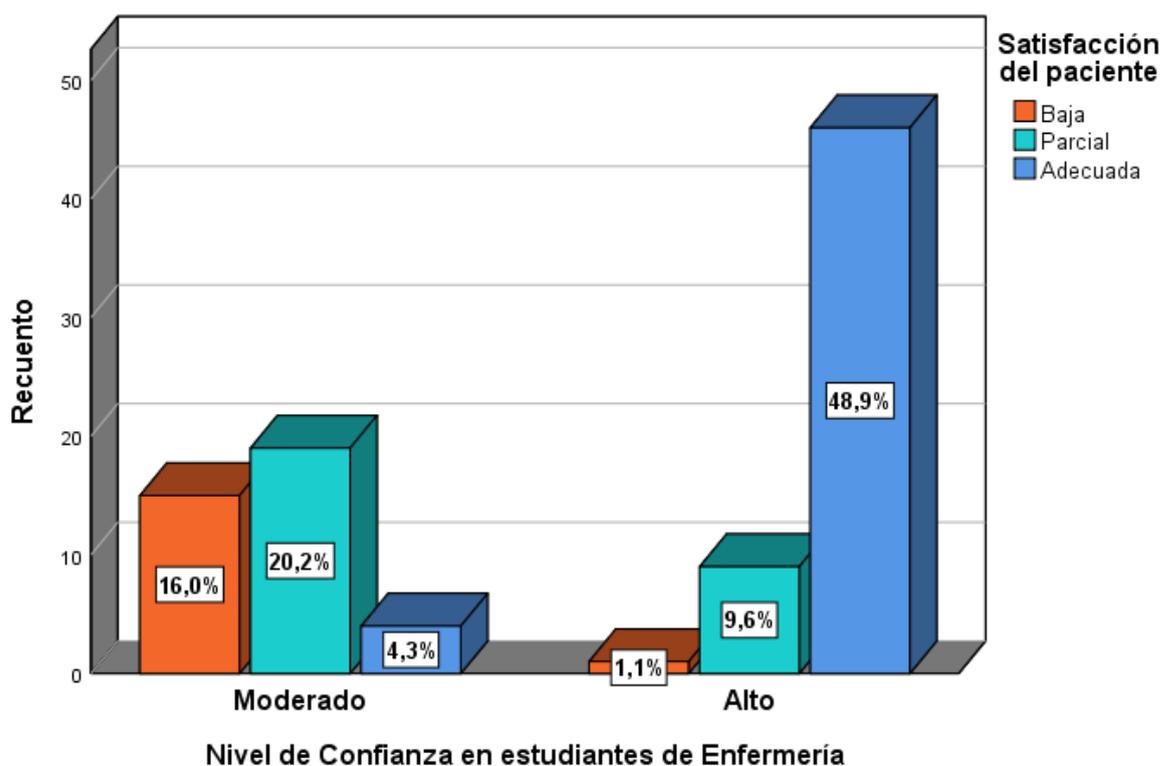
- Se realizó los días lunes por la tarde y los días jueves por la tarde y los días viernes.
- Gestión para la obtención de los instrumentos de investigación.
- Coordinaciones en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.
- Coordinaciones para poder realizar las encuestas de los instrumentos de investigación.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1. Satisfacción del paciente y nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

NIVEL DE CONFIANZA EN ESTUDIANTES	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						Total	
	Adecuada		Parcial		Baja		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	46	48.9	9	9.6	1	1.1	56	59.6
Moderado	4	4.3	19	20.2	15	16.0	38	40.4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>53.2</b>	<b>28</b>	<b>29.8</b>	<b>16</b>	<b>17.0</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL: sobre satisfacción del paciente. Cuestionario de autoconfianza.



**Figura 1 Satisfacción del paciente y nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

### **Análisis e interpretación.**

Los resultados de esta tabla muestran al nivel de satisfacción del paciente asociado al nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022; la información nos detalla que, los pacientes manifiestan una adecuada satisfacción en un 53,2% de todos aquellos quienes fueron sometidos a estudio; por su parte, un 29,8% manifiesta que su satisfacción es parcial; mientras que un 17,0% refiere que su satisfacción es baja respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto.

De la misma manera podemos evidenciar que, en un 59,6% de los estudiantes de enfermería se percibe un alto nivel de confianza; mientras que en el 40,4% de los estudiantes el nivel de confianza percibida, es moderada.

La asociación entre ambas variables nos muestra a las mayores frecuencias en un 48,9% del total de pacientes quienes refieren adecuada satisfacción respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento se asocia con una alta confianza percibida entre estudiantes de enfermería.

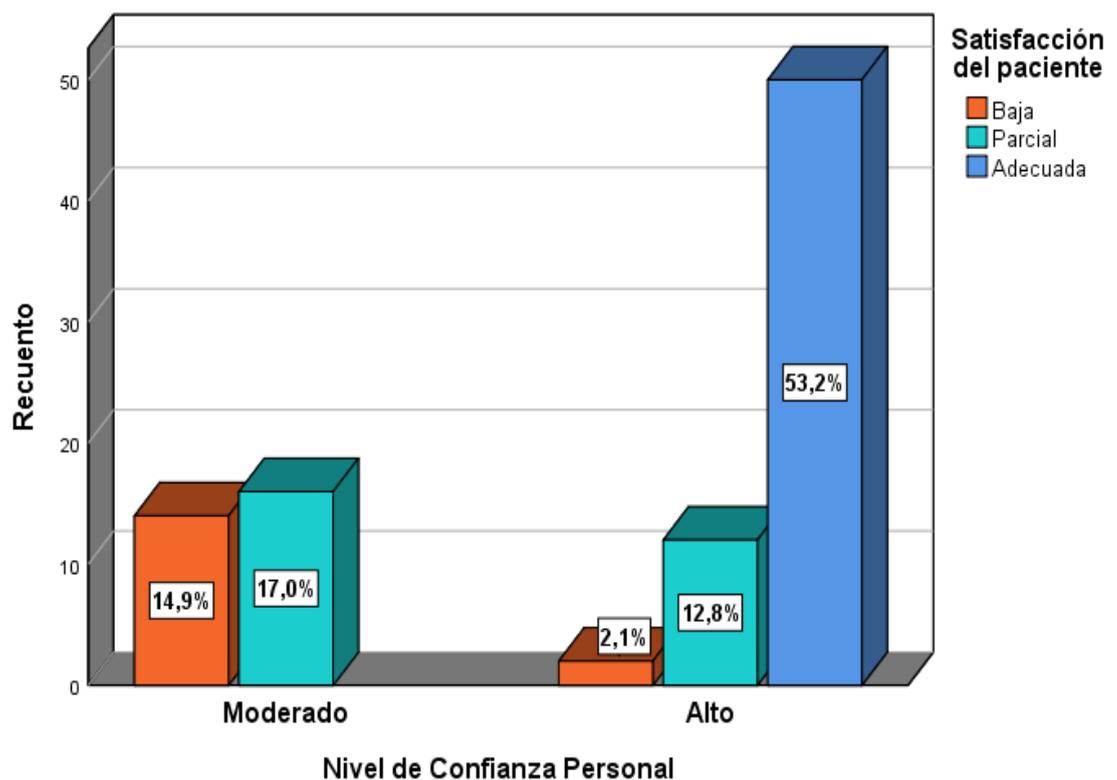
De la misma manera, nos muestra en un 20,2% a la asociación entre la satisfacción parcial de los pacientes y a un moderado nivel de confianza entre los estudiantes de enfermería.

Al asociar ambas variables podemos notar aquí que, cuanto más adecuada se encuentre la satisfacción del paciente con la atención recibidos en los servicios de internamiento, más alta resulta ser el nivel de confianza percibida en los estudiantes de enfermería.

**Tabla 2. Satisfacción del paciente y nivel de confianza personal en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

NIVEL DE CONFIANZA PERSONAL	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						Total	
	Adecuada		Parcial		Baja		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	50	100.0	12	42.9	2	12.5	64	68.1
Moderado	0	0.0	16	57.1	14	87.5	30	31.9
<b>Total</b>	50	100.0	28	100.0	16	100.0	<b>94</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL: sobre la satisfacción del paciente. Cuestionario de autoconfianza.



**Figura 2. Satisfacción del paciente y nivel de confianza personal en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

### **Análisis e interpretación.**

Los resultados de esta tabla muestran al nivel de satisfacción del paciente asociado al nivel de confianza en la dimensión personal de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022; la información nos detalla que, los pacientes manifiestan una adecuada satisfacción en un 53,2% de todos aquellos quienes fueron sometidos a estudio; por su parte, un 29,8% manifiesta que su satisfacción es parcial; mientras que un 17,0% refiere que su satisfacción es baja respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto.

De la misma manera podemos evidenciar que, en un 68,1% de los estudiantes de enfermería se percibe un alto nivel de confianza personal; mientras que en el 31,9% de los estudiantes el nivel de confianza personal percibida, es moderada.

La tabla nos muestra entre aquellos pacientes quienes refieren adecuada satisfacción con la atención percibida en los servicios de internamiento, se asocia a un 100,0% de estudiantes de enfermería en quienes se percibe alto nivel de confianza personal.

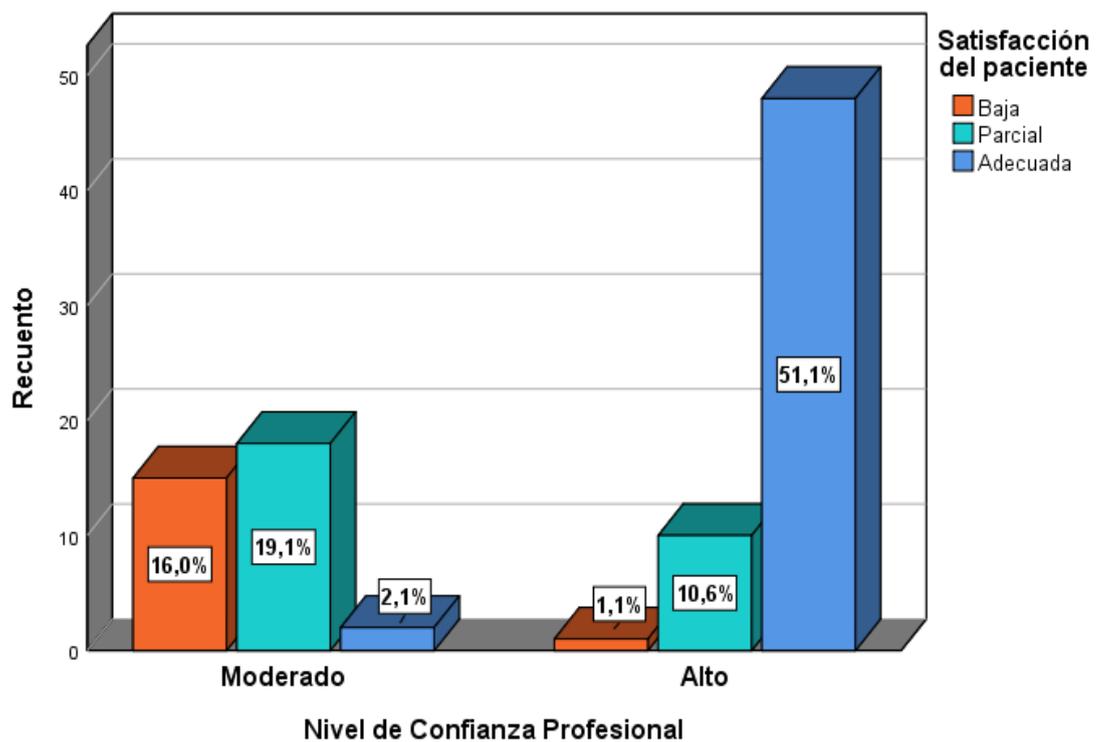
De la misma manera, entre aquellos pacientes quienes refieren parcial satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 57,1% de los estudiantes de enfermería en quienes se percibe nivel de confianza personal moderada. Entre aquellos pacientes quienes refieren baja satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 87,5% de estudiantes con nivel de confianza moderada.

Al asociar ambas variables podemos notar aquí que, cuanto más adecuada se encuentre la satisfacción del paciente con la atención recibidos en los servicios de internamiento, más alta resulta ser el nivel de confianza personal percibida en los estudiantes de enfermería.

**Tabla 3. Satisfacción del paciente y nivel de confianza profesional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

NIVEL DE CONFIANZA PROFESIONAL	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						Total	
	Adecuada		Parcial		Baja			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	48	96.0	10	35.7	1	6.3	59	62.8
Moderado	2	4.0	18	64.3	15	93.8	35	37.2
Total	50	100.0	28	100.0	16	100.0	<b>94</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL: sobre la satisfacción del paciente. Cuestionario de autoconfianza.



**Figura 3. Satisfacción del paciente y nivel de confianza profesional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

### **Análisis e interpretación.**

Los resultados de esta tabla muestran al nivel de satisfacción del paciente asociado al nivel de confianza en la dimensión profesional de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022; la información nos detalla que, los pacientes manifiestan una adecuada satisfacción en un 53,2% de todos aquellos quienes fueron sometidos a estudio; por su parte, un 29,8% manifiesta que su satisfacción es parcial; mientras que un 17,0% refiere que su satisfacción es baja respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto.

De la misma manera podemos evidenciar que, en un 62,8% de los estudiantes de enfermería se percibe alto nivel de confianza profesional; en el 37,2% de los estudiantes el nivel de confianza profesional percibida, es moderada.

La tabla nos muestra entre aquellos pacientes quienes refieren adecuada satisfacción con la atención percibida en los servicios de internamiento, se asocia a un 96,0% de estudiantes de enfermería en quienes se percibe alto nivel de confianza profesional.

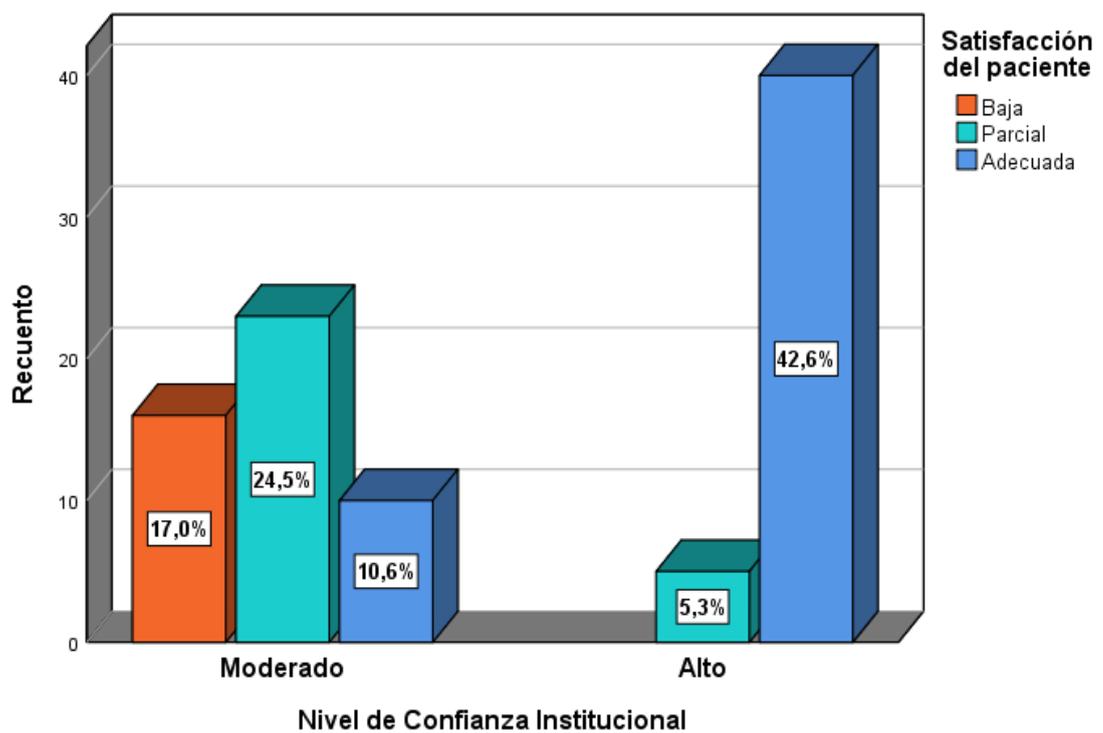
De la misma manera, entre aquellos pacientes quienes refieren parcial satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 64,3% de los estudiantes de enfermería en quienes se percibe nivel de confianza profesional moderada. Entre aquellos pacientes quienes refieren baja satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 93,8% de estudiantes con nivel de confianza moderada.

Al asociar ambas variables podemos notar aquí que, cuanto más adecuada se encuentre la satisfacción del paciente con la atención recibidos en los servicios de internamiento, más alta resulta ser el nivel de confianza profesional percibida en los estudiantes de enfermería.

**Tabla 4. Satisfacción del paciente y nivel de confianza institucional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

NIVEL DE CONFIANZA INSTITUCIONAL	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						Total	
	Adecuada		Parcial		Baja			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	40	80.0	5	17.9	0	0.0	45	47.9
Moderado	10	20.0	23	82.1	16	100.0	49	52.1
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL: sobre la satisfacción del paciente. Cuestionario de autoconfianza.



**Figura 4. Satisfacción del paciente y nivel de confianza institucional en estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

### **Análisis e interpretación.**

Los resultados de esta tabla muestran al nivel de satisfacción del paciente asociado al nivel de confianza en la dimensión institucional de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022; la información nos detalla que, los pacientes manifiestan una adecuada satisfacción en un 53,2% de todos aquellos quienes fueron sometidos a estudio; por su parte, un 29,8% manifiesta que su satisfacción es parcial; mientras que un 17,0% refiere que su satisfacción es baja respecto a la atención percibida en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto.

De la misma manera podemos evidenciar que, en un 52,1% de los estudiantes de enfermería se percibe moderado nivel de confianza institucional; En el 47,9% de los estudiantes el nivel de confianza institucional percibida, es alta.

La tabla nos muestra entre aquellos pacientes quienes refieren adecuada satisfacción con la atención percibida en los servicios de internamiento, se asocia a un 80,0% de estudiantes de enfermería en quienes se percibe alto nivel de confianza institucional.

De la misma manera, entre aquellos pacientes quienes refieren parcial satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 82,1% de los estudiantes de enfermería en quienes se percibe nivel de confianza personal moderada. Entre aquellos pacientes quienes refieren baja satisfacción con la atención recibida, se asocia a un 100,0% de estudiantes cuya confianza es moderada.

Al asociar ambas variables podemos notar aquí que, cuanto más adecuada se encuentre la satisfacción del paciente con la atención recibidos en los servicios de internamiento, más alta resulta ser el nivel de confianza institucional percibida en los estudiantes de enfermería.

#### 4.3. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

**Tabla 5. Correlación entre Satisfacción del paciente y nivel de confianza de estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

Correlaciones			Satisfacción del paciente	Nivel de Confianza en estudiantes de Enfermería
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Nivel de Confianza en estudiantes de Enfermería	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Decisión estadística:

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

Análisis e interpretación:

La prueba de correlación de Spearman determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y nivel de confianza del estudiante; dado que  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ , entonces se determina que existe relación significativa, directa y de alta intensidad entre las variables satisfacción del pacientes y nivel de confianza del estudiante de enfermería.

### Hipótesis específica 1

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022

**Tabla 6. Correlación entre satisfacción del paciente y nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

			Satisfacción del paciente	Nivel de Confianza Personal
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Nivel de Confianza Personal	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Decisión estadística:

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

Análisis e interpretación:

La prueba de correlación de Spearman determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y nivel de confianza personal del estudiante; dado que  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ , entonces se determina que existe relación significativa, directa y de alta intensidad entre las variables satisfacción del pacientes y nivel de confianza personal del estudiante de enfermería.

## Hipótesis específica 2

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

**Tabla 7. Correlación entre satisfacción del paciente y nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

			Satisfacción del paciente	Nivel de Confianza Profesional
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Nivel de Confianza Profesional	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Decisión estadística:

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

Análisis e interpretación:

La prueba de correlación de Spearman determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y nivel de confianza profesional del estudiante; dado que  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ , entonces se determina que existe relación significativa, directa y de alta intensidad entre las variables satisfacción del pacientes y nivel de confianza profesional del estudiante de enfermería.

### Hipótesis específica 3

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.

**Tabla 8. Correlación entre satisfacción del paciente y nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022**

Correlaciones			Satisfacción del paciente	Nivel de Confianza Institucional
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Nivel de Confianza Institucional	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Decisión estadística:

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

Análisis e interpretación:

La prueba de correlación de Spearman determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y nivel de confianza institucional del estudiante; dado que  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ , entonces se determina que existe relación significativa, directa y de moderada intensidad entre las variables satisfacción del pacientes y nivel de confianza institucional del estudiante de enfermería.

#### 4.4. Discusión de resultados

La satisfacción del paciente ha adquirido una gran importancia en el centro de la asistencia sanitaria con las nuevas tendencias en gestión sanitaria, y no a la enfermedad.

Si se pretende comprender la importancia de satisfacer las expectativas de los pacientes, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, cada uno de ellos tiene expectativas sobre el servicio que ofrece la organización.

El profesional de enfermería está obligado a brindar atención de excelencia a la sociedad conforme a los avances científicos y tecnológicos, basados en sus conocimientos, capacidades y cualidades; a la par de sus valores éticos, desarrolladas en sus actividades en el cumplimiento su carrera, respetando el derecho del paciente de recibir atención con la asistencia holística y de calidad para resguardar y complacer sus exigencias de salud (4).

En la investigación efectuada sobre la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, se llegó a las siguientes conclusiones: los pacientes manifiestan una adecuada satisfacción en un 53,2%, un 29,8% manifiesta que su satisfacción es parcial; y en un 17,0% su satisfacción es baja. Por otra parte, en un 59,6% de los estudiantes de enfermería, se percibe un alto nivel de confianza; mientras que en el 40,4% de los estudiantes el nivel de confianza percibida, es moderada. Esta asociación resultó ser significativa, directa y de alta intensidad  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,724$  entre nivel de satisfacción y nivel de confianza.

Según reporta Zúñiga (2017) sobre la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes

hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas reporta que existe relación moderada significativa entre el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (4).

La satisfacción del usuario ha alcanzado una gran trascendencia y las nuevas tendencias en administración sanitaria han colocado al usuario, y no al padecimiento, en el centro de la protección sanitaria. En la actualidad, el propósito más sobresaliente de la gestión de la calidad debería ser la complacencia de las exigencias de los pacientes. En este argumento se ha señalado que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes están vinculadas a una mayor búsqueda de los tratamientos, también a una mejor cooperación por lado de los pacientes cuyo derecho a intervenir en el transcurso asistencial (11).

De igual forma satisfacción, ha sido un término considerablemente debatido y discutido en el área de las ciencias psicológicas. El progreso alcanzado por las ciencias médicas actualmente y la obligación de determinar la eficacia de los procesos asistenciales que se brindan en los centros de salud, se ha tomado preciso retomar la concepción de satisfacción, como alguno de los indicadores de calidad en la asistencia de los servicios" (12).

Al respecto Buceta (2004) nos dice que la confianza es el estadio íntimo que implica un juicio realista del obstáculo del objetivo, de los medios propios que cada persona puede aplicar para lograr este propósito y en base de todo ello, de las posibilidades realistas que cada persona tiene que lograr (26).

Y para Pulido (2011) la confianza consiste en contar con un diseño intelectual positivo frente lo que va a ocurrir, esta puede traducirse en expectativas realistas referente a un fin que se persigue o desea lograr, y de lo cual se está persuadido de alcanzar. Pulido refiere que los psicólogos del entretenimiento definen como confianza a la idea de que se puede ejecutar

satisfactoriamente un comportamiento deseada, lo que equivale a la hipótesis de que el triunfo se va a lograr, además puede decirse que ésta es un concluyente del producto, sin embargo, no de la competitividad o destreza del jugador (27).

Otra conclusión fue: Un 68,1% de los estudiantes de enfermería presentaron alto nivel de confianza dimensión personal y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. Con  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,761$  La correlación entre las variables satisfacción del paciente y confianza personal resultó ser significativa, directa y de alta intensidad. De la misma manera, un 62,8% de los estudiantes de enfermería presentaron alto nivel de confianza dimensión profesional y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. Con un  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,759$  La correlación entre las variables satisfacción del paciente y confianza profesional del estudiante resultó ser significativa, directa y de alta intensidad.

Según Mejía D., Rivera O.; (2016) Perú; La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. Se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados (9).

Este resultado tiene relación con lo encontrado en la ciudad de Tarma y fue reportado por esta investigación.

El usuario habitualmente evalúa la prestación general y no aspectos parciales del servicio y el efecto de esta apreciación es el nivel de calidad percibida, es así que el propósito de la calidad es complacer las carencias del usuario. La enfermera debe y puede ofrecer atención con calidad, que logre cubrir las expectativas de los usuarios que reciben la asistencia mediante la competencia de ordenación, administración, vigilancia y estimación de esos

servicios en la entidad de Salud (15).

En este sentido afirman que la complacencia de los clientes produce calidad percibida en los servicios; mientras que otros consideran la calidad de los servicios como el trasporte para la complacencia de los clientes, y disminuye esta opción paradójica se han venido desarrollando las investigaciones, y la aplicación de encuestas por parte de las entidades de salud para recoger testimonio que les permita producir cambios y brindar mejores servicios que respondan a las carencias y expectativas sociales (16).

Otra conclusión fue que, un 52,1% de los estudiantes de enfermería presentaron moderado nivel de confianza dimensión institucional y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. Con un  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,690$  La correlación entre las variables satisfacción del paciente y confianza institucional del estudiante: resultó ser significativa, directa y de moderada intensidad.

Al respecto se cita a Vela Z. (2015) Perú. En su estudio "Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital III Iquitos César Garayar García, Iquitos" entrevistó a 220 pacientes adultos hospitalizados aplicando una encuesta sobre 23 satisfacción del usuario externo (escala SERVQUAL modificada). Entre sus resultados fueron el 29,5% de adultos atendidos, manifestaron que están satisfechos con la fiabilidad, 24,5% manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta, 64,1% reportaron satisfacción con la seguridad, 13,6% manifestaron satisfacción con la empatía y 24,6% de adultos, manifestaron estar satisfechos con los aspectos tangibles (10).

## CONCLUSIONES

Luego de presentar los datos donde se estudiaron la satisfacción del paciente y el nivel de confianza del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma, llegamos a las conclusiones siguientes:

1. Un 53,2% de pacientes presentaron una adecuada satisfacción y los estudiantes de enfermería en un 59,6% presentaron alto nivel de confianza. La correlación determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y confianza del estudiante:  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,724$  existiendo relación significativa, directa y de alta intensidad entre nivel de satisfacción y nivel de confianza.
2. Un 68,1% de los estudiantes de enfermería presentaron alto nivel de confianza dimensión personal y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. La correlación determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y confianza personal del estudiante:  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,761$  existiendo relación significativa, directa y de alta intensidad entre nivel de satisfacción y nivel de confianza personal.
3. Un 62,8% de los estudiantes de enfermería presentaron alto nivel de confianza dimensión profesional y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. La correlación determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y confianza profesional del estudiante:  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,759$  existiendo relación significativa, directa y de alta intensidad entre nivel de satisfacción y nivel de confianza profesional.
4. Un 52,1% de los estudiantes de enfermería presentaron moderado nivel de confianza dimensión institucional y los pacientes presentaron adecuada satisfacción. La correlación determina la existencia de relación estadística entre las variables satisfacción del paciente y confianza institucional del estudiante:  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$  y  $Rho = 0,690$  existiendo relación significativa, directa y de

moderada intensidad entre nivel de satisfacción y nivel de confianza institucional.

## RECOMENDACIONES

1. Sugerir a los estudiantes que desarrollen sus capacidades y habilidades que les ayudarán a tener mayor fortaleza emocional que les ayudará a tener mejor confianza en sus quehaceres para consolidarse en futuros profesionales competentes.
2. Se sugiere a las enfermeras de los servicios de hospitalización a brindar mayor confianza a los internos de enfermería para que puedan desarrollar y ganar mayor experiencia en el campo clínico para que puedan atender con calidad a los pacientes en los diversos servicios de hospitalización.
3. A los internos de enfermería se sugiere actuar con sentido humano hacia el paciente por ser ellos el eje central de nuestra profesión y aún más por tratarse de seres humanos que requieren de nuestra ayuda para su recuperación y en la comunidad para ayudar a prevenir las enfermedades en los pobladores y éstos adquieran mejores formas de vida y saludable convivencia dentro de sus hogares.
4. A la universidad, gestionar la implementación de infraestructura, equipamiento y recurso didáctico para optimizar el proceso de formación profesional en los estudiantes de enfermería de filial Tarma.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de Salud (MINSA). Resolución Directoral N° 054/2016/INSN-SB/T..
2. Fariño Cortez, Juan et. al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios. 2028; 39(32).
3. Nicolás A. Autoconfianza y deporte. Revista digital Buenos Aires. 2009; 13(128).
4. Zúñiga Quintana R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2017. Tesis profesional. Lima: Universidad César Vallejo.
5. Murrieta Arévalo, MV.; Nogueira Guzmán YC.; Palacios Cárdenas JP. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017. Tesis profesional. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazona Peruana.
6. Vásquez Cruz, Eduardo et. al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública. 2018; 20(2).
7. Santes Bastián, MC. et. al. Asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud en México. Revista Horizonte de Enfermera. 2023; 34(3).
8. Zúñiga Quintana R. Cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima - 2017. Tesis de Maestría. Lima: Universidad César Vallejo.
9. Mejía Acuña, DDS. y Rivera Segura, OS. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. Tesis profesional. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

10. Vela Rengifo Z. Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos César Garayar García, Iquitos. Tesis profesional. Lima: Universidad César Vallejo.
11. (OMS). Declaración de Alma Ata: Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. [Online].; 1978. Acceso 21 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>.
12. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Revista Psicología Científica. 2002.
13. Cantu Delgado H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Tercera ed. Chacón JM, editor. México: McGraw-Hill; 2006.
14. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. Promonegocios. 2006.
15. Irvine Doran, Diane et. al. An empirical test of the Nursing Role Effectiveness Model. Journal. PubMed. 2002; 38(1).
16. Betancourt Aguero, Y. y Mayo Alegre C, J. La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. ISSN 1696- 8360. La Habana: Universidad de Las Tunas.
17. Ersoz, CJ: y Leebov, W. Manual de los Administradores de Salud para el mejoramiento continuo. Colombia. Primera ed. Bogotá - Colombia: Editora Guadalupe; 1993.
18. Ruedas Barajas E. Los paradigmas de la calidad en la atención médica. Gaceta Médica Mexicana. 2007; 133(2).
19. Orosco Vargas, MV.; González Pereiro, T.; y Pico Martínez, E. Guía 5. Guía de intervención de enfermería basada en la evidencia científica Casas BL, editor.: ACOFAEN; 2005.
20. Acosta Oviedo K. La Pirámide de Maslow. [Online]; 2012. Acceso 14 de agosto de 2020. Disponible en:

<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>.

21. Rodríguez Vargas MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de Maestría. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
22. Ramírez, P. y Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria*. 2015; 12(3).
23. Ávila-Morales JC. La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. *Iatreia*. 2017; 30(2).
24. Corrales, C. y Díaz, S. Calidad de atención recibida por el Personal de Enfermería en el área de hospitalización de un Hospital de Tercer Nivel. Venezuela. *Enfermera Global*. 2003;(2).
25. Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. *Revista calidad asistencial*. México. *Revista Calidad Asistencia*. 2001; 16.
26. Buceta, J. et. al. Estado psicológico de los corredores populares de maratón en los días anteriores a la prueba. *Psicothema*. 2003; 15(2).
27. Pulido F. Motivación y autoconfianza en deportistas. Segunda ed. México; 2011.
28. Real Academia Española (RAE). Diccionario de la Lengua Española. Confianza. [Online]; 2023. Acceso 10 de octubre de 2021. Disponible en: <https://dle.rae.es/confianza>.
29. Sánchez Álvarez P. Autoconfianza. [Online]; 2008. Acceso 10 de octubre de 2021. Disponible en: <https://pisaal.blogia.com/2008/062706-autoconfianza.php>.
30. Bandura A. Social learning theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. [Online]; 1977. Acceso 10 de octubre de 2021. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/105960117700200317>.

31. Vealey RS. Conceptualization of Sport-Confidence and Competitive Orientation: Preliminary Investigation and Instrument Development. *Journal of Sport and Exercise Psychology*. 2022; 8(3).
32. Baaita valencia, JM. y Mogrovejo Guarda, JG. autoconfianza para la intervención de la enfermera, con la satisfacción del paciente con emergencia quirúrgica, servicio de emergencia HRHD., Arequipa 2019. Tesis profesional. Arequipa -Perú: Universidad Nacional de San Agustn de Arequipa.
33. Bulechek, G. M., et. al. Clasificación de Intervenciones de Enfermería (NIC). Sexta ed. [www.medilibros.com](http://www.medilibros.com) , editor. Barcelona: Elsevier; 2009.
34. NANDA International. Diagnósticos enfermeros. Definiciones y clasificación 2009-2011. Séptima ed. Barcelona: Elsevier; 2009.
35. Almeida, A. et. al. Theoretical knowledge of nurses working in non-hospital urgent and emergency care units concerning cardiopulmonary arrest and resuscitation. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2011; 19(2).
36. Bandura, A. Los determinantes de la autoeficacia de los miedos y calamidades previstos. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1983; 45(2).
37. Mancilla A. tesis Impacto De La Simulación Clínica En El Nivel De Confianza. [Online]; 2018. Acceso 16 de agosto de 2020. Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1650/1/angel%20mancilla>.

## **ANEXOS**

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

#### PRESENTACIÓN:

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en los establecimientos de salud que lo atendió. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas para el desarrollo de una investigación que mejorará la calidad de servicio.

#### INSTRUCCIONES:

En primer lugar, califique las **EXPECTATIVAS** que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

EXPECTATIVAS						
N°	PROPOSICIONES	De Acuerdo 5	Poco De Acuerdo 4	Me Da Igual 3	Poco Desacuerdo 2	Desacuerdo 1
1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.					
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
5	Que se cuente con medicamentos que receta el médico.					
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.					
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida.					
8	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.					
9	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.					
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo					
12	Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.					

13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.					
14	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	Que el personal de caja/farmacia lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.					
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.					
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.					
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

**VALORACIÓN:**

- De 82 a 110: (A) Satisfecho - Adecuada
- De 52 a 81: (B) Poco satisfecho - Parcial
- De 22 a 51: (C) Insatisfecho - Baja

## CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

### PRESENTACIÓN:

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el establecimiento de salud que lo atendió. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas para el desarrollo de una investigación que mejorará la calidad de servicio.

### INSTRUCCIONES:

En primer lugar, califique las **PERCEPCIONES** que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

PERCEPCIONES						
N°	PROPOSICIONES	De Acuerdo 5	Poco De Acuerdo 4	Me Da Igual 3	Poco Desacuerdo 2	Desacuerdo 1
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	¿La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico?					
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
14	¿El medico u otro profesional que le					

	atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					

**VALORACIÓN:**

- De 82 a 110: (A) Satisfecho - Adecuada
- De 52 a 81: (B) Poco satisfecho - Parcial
- De 22 a 51: (C) Insatisfecho - Baja

**CUESTIONARIO: NIVEL DE CONFIANZA DE LOS ESTUDIANTES  
DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE INTERNAMIENTO**

ITEMS	ALTERNATIVAS				
	Nada confiado 1	Algo confiado 2	Medio confiado 3	Confiado 4	Muy confiado 5
1) ¿Ud. reconoce rápidamente los signos y síntomas de dificultad respiratoria?					
2) ¿Ud. se siente capacitado y confiado para evaluar con precisión a un individuo con dolor torácico?					
3) ¿Ud. se siente capacitado y confiado al evaluar a un paciente con hemorragia por traumatismo?					
4) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de evaluar con precisión a un individuo con alteración del estado mental?					
5) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria alimentación y nutrición?					
6) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria sobre crecimiento y desarrollo?					
7) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria sobre cumplimiento del calendario de vacunación?					
8) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria sobre prevención de la anemia?					
9) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria sobre saneamiento básico?					
10) ¿Ud. se siente capacitado y confiado de brindar información sanitaria sobre parasitosis infantil?					

**VALORACIÓN:**

- De 38 a 50: (C) Alto
- De 24 a 37: (B) Moderado
- De 10 a 23: (A) Bajo

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, .....  
identificado(a) con DNI Nro. ...., acepto  
participar voluntariamente en la investigación titulada **SATISFACCION DEL  
PACIENTE RELACIONADO AL NIVEL DE CONFIANZA DE LOS  
ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE INTERNAMIENTO  
DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO TARMA 2022**, conducida por la  
estudiante de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides  
Carrión.

Admito haber recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el estudio  
y que tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi  
entendimiento, las cuales fueron respondidas con claridad y profundidad.

Reconozco que los datos que yo provea en el curso de esta investigación son  
estrictamente confidenciales y anónimas y que no serán usados para ningún otro  
propósito sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo retirarme del  
estudio cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

---

Firma del participante  
DNI \_\_\_\_\_

## EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN

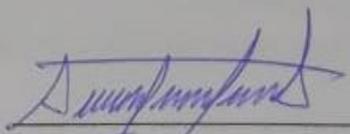
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERIA

### ANEXO N° 06 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Sharon Wendy Huaman Solorzano  
identificado(a) con DNI Nro. 73325363, acepto  
participar voluntariamente en la investigación titulada **SATISFACCION DEL  
PACIENTE RELACIONADO AL NIVEL DE CONFIANZA EN LOS INTERNOS  
DE ENFERMERÍA EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED TARMA 2020-  
2021**, conducida por la estudiante de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional  
Daniel Alcides Carrión.

Admito haber recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el estudio y que  
tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi entendimiento,  
las cuales fueron respondidas con claridad y profundidad.

Reconozco que los datos que yo provea en el curso de esta investigación son  
estrictamente confidenciales y anónimas y que no serán usados para ningún otro  
propósito sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo retirarme del estudio  
cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.



Firma del participante

DNI: 73325363

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Juan, PAUCAR DE LA CRUZ  
identificado(a) con DNI Nro. 46344515, acepto  
participar voluntariamente en la investigación titulada **SATISFACCION DEL  
PACIENTE RELACIONADO AL NIVEL DE CONFIANZA EN LOS INTERNOS  
DE ENFERMERÍA EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED TARMA 2020-  
2021**, conducida por la estudiante de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional  
Daniel Alcides Carrión.

Admito haber recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el estudio y que  
tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi entendimiento,  
las cuales fueron respondidas con claridad y profundidad.

Reconozco que los datos que yo provea en el curso de esta investigación son  
estrictamente confidenciales y anónimas y que no serán usados para ningún otro  
propósito sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo retirarme del estudio  
cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

  
Firma del participante

DNI: 46344515

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"**

**SOLICITO: PERMISO PARA EJECUTAR  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - UNDAC**

**SR. DIRECTOR DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO - TARMA**

**DR. EDGAR ARANDA HUINCHO**

Reg Doc: 04523534

**CON ATENSION A: OFICINA DE DOCENCIA E INVESTIGACION**

Reg Exp-03108661

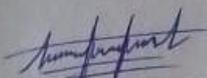
**CD. MIRIAM SARAVIA VALLE**

Yo, Sharon Wendy, HUAMAN SOLORZANO, Identificada con DNI N° 73325363 y Juan PAUCAR DE LA CRUZ identificado con DNI N°46344515, estudiantes del de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión-Filial- Tarma, ante Ud. Con el debido respeto me presento y digo:

Que, siendo necesario contar con el permiso correspondiente para ejecutar el Proyecto de Investigación titulado: "Satisfacción del paciente relacionado al nivel de confianza de los internos s de enfermería en los centros de salud de salud Tarma 2020-2021" Solicito a Ud. Se nos otorgue dicho permiso para su realización de la investigación que estamos realizando lo cual contribuirá a la formación académica de los futuros profesionales de la salud por el bien de la comunidad de nuestra provincia.

**POR LO ESPUESTO:**

Solicito a Ud. Acceder mi petición por ser justicia.

  
HUAMAN SOLORZANO Sharon Wendy  
DNI N° 73325363

MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO - TARMA TRAMITE DOCUMENTARIO REGISTRO .....
29 DIC. 2020
RECEPCION
HORA: 10:53 FIRMA: .....

## Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal.</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022</li> <li>• Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022</li> <li>• Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general.</b> La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión personal del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022</li> <li>• La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión profesional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022</li> <li>• La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el nivel de confianza en la dimensión institucional del estudiante de enfermería en los servicios de internamiento del hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones: • Expectativas • Percepciones</p> <p><b>Variable 2.</b> Nivel de confianza.</p> <p>Dimensiones: • Personal • Profesional • Institucional.</p>	<p><b>Tipo de investigación.</b> Enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional.</p> <p><b>Métodos de investigación.</b> Se utilizó el método deductivo, analítico y sintético.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Se utilizó el diseño no experimental de tipo correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r --- O2             </pre> </div> <p><b>Población y muestra.</b> <b>Población:</b> 200 pacientes del hospital Félix Mayorca Soto Tarma en un lapso de 6 meses.</p> <p><b>Muestra:</b> 94 pacientes.</p> <p><b>Técnicas:</b> Autoregistro</p> <p><b>Instrumentos.</b> Cuestionarios.</p>