



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**



**ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERIA**

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES
DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
LAS MERCEDES ENERO -JUNIO 2019”**

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

**AUTORA
ENA JUDITH VALLE SANTA CRUZ**

**ASESORA:
Mg. LILA CORONEL DEL CASTILLO**

CHICLAYO-PERÚ 2019

DEDICATORIA

In memoriam A Efrain Valle, mi padre

*A Milagros Ruiz Valle y Cristhian Fabian
Ruiz valle, mis hijos, a ellos por ser mi
fuente de inspiración y motivo de superación.*

*A Frain Ruiz, mi esposo Por su apoyo,
Con todo mi cariño.*

Ena

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi existencia, por darme el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi padre Efrain Valle, en su memoria.

Agradezco a nuestros docentes de la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Particular de Chiclayo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi formación, de manera especial a la Mg. Lila Coronel por su acertado asesoramiento.

Ena

INDICE

I. RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
II. INTRODUCCION.....	8
2.1. Marco Teórico.....	8
2.1.1. Situación Problemática.....	8
2.1.3. Base Teórica.....	26
2.2. Problema	40
2.3. Hipótesis.....	41
2.4. Objetivos	41
2.5. Justificación e Importancia:.....	41
2.6. Definición y Operacionalización de Variables:	44
III. MATERIAL Y METODOS.....	46
3.1. Tipos de Investigación:	46
3.2. Diseño	46
3.3. Población y Muestra	47
3.4. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos:.....	49
3.5. Análisis Estadísticos:	50
IV. RESULTADOS	51
V. DISCUSIÓN.....	65
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES.....	69
VIII. ASENTAMIENTO BIBLIOGRÁFICO	70

I. RESUMEN

En el presente estudio Se estableció el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes Enero -junio 2019. Metodología; La investigación es de tipo descriptivo, univariado y de observación. Con un diseño de estudio no experimental, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 227 pacientes entre varones y mujeres que ingresaron a hospitalización al servicio de Medicina. Resultados; La media de las edades fue de 62.85 años, El 53.3% de los pacientes encuestados es masculino y el 46.7 es femenino. El 49.8% de pacientes tiene secundaria completa. El 32.6% de los pacientes es conviviente, el 31.7 es casado, el 27.3% soltero, el 5.7% divorciado y el 2.7% son viudos. El nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes es medio, con el 61.7%, seguido por el nivel alto, de 35.7% y finalmente el nivel bajo, de 2.6%. Se observa que en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los mayores valores de satisfacción baja. En la dimensión Monitoreo y seguimiento, no se presentaron casos de satisfacción baja. Por otro lado, en la dimensión de Monitoreo y Seguimiento, se presentaron los mayores niveles de satisfacción alta, asimismo, en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los menores niveles de satisfacción alta. También, más de la mitad de pacientes en la dimensión Se anticipa y Confort, presentaron una satisfacción media. Conclusión; El nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, es medio.

Palabras claves: nivel de satisfacción, cuidado enfermero

ABSTRACT

In this study, the objective was established to determine the level of satisfaction of nursing care in patients of the Medicine Service of the Las Mercedes January Regional Teaching Hospital - June 2019. Methodology; The research is descriptive, univariate and observational. With a non-experimental, prospective and cross-sectional study design. The sample consisted of 227 patients between men and women who were admitted to hospital for the Medicine service. Results; The average of the ages was 62.85 years, 53.3% of the patients surveyed are male and 46.7 are female. 49.8% of patients have complete secondary. 32.6% of patients are living together, 31.7 are married, 27.3% single, 5.7% divorced and 2.7% are widowed. The level of satisfaction in most patients is medium, with 61.7%, followed by the high level of 35.7% and finally the low level of 2.6%. It is observed that in the Explain and Facilitates dimension, the highest low satisfaction values were presented. In the Monitoring and follow-up dimension, there were no cases of low satisfaction. On the other hand, in the Monitoring and Follow-up dimension, the highest levels of high satisfaction were presented, also, in the Explain and Facilitate dimension, the lowest levels of high satisfaction were presented. Also, more than half of the patients in the Anticipated and Comfort dimension presented an average satisfaction. Conclusion; The level of satisfaction of nursing care in patients of the Medicine service of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital January -June 2019, is medium.

Keywords: satisfaction level, nursing care

II. INTRODUCCION

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Situación Problemática

Las últimas décadas han producido cambios en la salud de la población, incrementándose a la par las expectativas de la población con relación a los servicios de salud. Sin embargo, se presentan fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, para lo cual se han realizado esfuerzos en la mejora de su eficiencia y eficacia (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define como novena función esencial de salud pública el garantizar la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos. En el Perú, el Ministerio de Salud (Minsa) ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad, así como una Política Nacional de Calidad en Salud, aunque la definición de indicadores y estándares de calidad siguen siendo una tarea pendiente por parte de la Autoridad Sanitaria Nacional (2).

En el ámbito hospitalario, la satisfacción del paciente se considera un indicador confiable de la calidad del cuidado (3). Diferentes autores enfatizan que la calidad en salud está dada por el alto grado de satisfacción y que una calidad total es llegar a conseguir usuarios satisfechos (4).

En Cuba, según la encuesta Nacional de satisfacción el 70% de los cubanos se encuentran satisfechos con la atención en salud (5). En Colombia la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71% (6). Un estudio en México reporta una insatisfacción con la calidad de los servicios con puntajes bajos (7). En el Perú, el nivel de satisfacción con relación al servicio recibido en el establecimiento de salud llega a un 73,9% (8) dado que el personal médico y no médico brinda una buena atención a los usuarios independientemente de las restricciones técnicas y económicas que existan, lo cual es percibido por la población. Asimismo, estudios muestran que el nivel de satisfacción con la atención en salud es menor en quienes asisten a centros que pertenecen al Estado (9).

El cuidado es el elemento de la atención de la salud propio de la Enfermería, y se sustenta en una relación de interacción humana y social cuya complejidad radica en la relación dialógica y de interacción recíproca entre el profesional de Enfermería y su paciente (10). Por ello, la atención de enfermería es uno de los ejes en la medición de la calidad prestada a través de la satisfacción del paciente, ya que es el personal que permanece más tiempo y establece mayor contacto con el paciente.

En Latinoamérica, países como México, Cuba y Brasil, se ha realizado estudios relacionados con la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de las enfermeras, de cuyos resultados se observa que el personal de enfermería dedica más tiempo a trámites administrativos, ordenes médicas y administración de medicamentos, mas no se ocupan de la higiene del paciente o de los cambios de posición. Asimismo, muy pocas veces se acercan a verificar el estado de salud, se muestran poco cordiales y respetuosas con el paciente, por lo que los pacientes se encuentran insatisfechos con los cuidados de enfermería (11).

En el Perú, el cuidado de calidad se ve perjudicado por el déficit de recursos humanos, logísticos y económicos; asimismo en un contexto de falta de personal en cada servicio, la carga de trabajo excesiva ocasiona estrés laboral a los profesionales. Siendo un factor adicional que contribuye a que el personal de enfermería se muestre irritable, de mal humor, con apatía, fatiga, o ausentismo laboral, dando como consecuencia la insatisfacción por parte del paciente hospitalizado (11).

En los hospitales, la atención de enfermería es uno de los ejes en la medición de la calidad prestada a través de la satisfacción del paciente, ya que es el personal que permanece más tiempo y establece mayor contacto con el paciente en la realización del

cuidado (14). Por tanto, es importante que el cuidado de la enfermera sea evaluado a fin de disponer de herramientas para el mejoramiento continuo.

En términos de infraestructura y equipamiento, en el Hospital Regional Docente Las Mercedes se presenta diversas limitaciones. Por otro lado, se atienden a pacientes procedentes de diversos distritos de la provincia de Chiclayo y de otros departamentos que, en su gran mayoría, son de escasos recursos económicos. Dichos factores podrían incidir negativamente en el cuidado de calidad, por lo cual la medición de la percepción del paciente como indicador de calidad se vuelve de suma importancia.

Un estudio en el Hospital Las Mercedes de Chiclayo, realizado en el servicio de Emergencias, obtuvo que el 75% de pacientes demanda que los cuidados de enfermería sean mejorados (12).

Con el fin de proveer una base de datos actualizada y contribuir con el posterior desarrollo de estrategias para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud, la presente investigación propone determinar el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del Servicio de

Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero - Junio 2019.

2.1.2. Antecedentes

Internacionales

Fuentes, Jiménez (17) La percepción del paciente respecto a la calidad de los servicios de salud está determinada por el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, siendo Enfermería fundamental para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente. Objetivo. Describir la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en los pacientes con Diabetes Mellitus tipo 2, hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, 2017. Métodos. Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Análisis univariado y bivariado. La Selección de los participantes se hizo aplicando los criterios de selección en el Hospital de Sogamoso, servicio de Medicina Interna. Recolección de los datos mediante el cuestionario de satisfacción del cuidado (Care-Q). Resultados. Las categorías percibidas por los participantes con un nivel alto de satisfacción fueron: "accesibilidad" y "monitorea y hace seguimiento"; categorías que evalúan principalmente la habilidad técnica del profesional en Enfermería. Las categorías percibidas con un nivel bajo de satisfacción fueron: "explica y facilita", "conforta" y "se anticipa", determinadas por cuidados de Enfermería tangibles. El análisis bivariado por medio del coeficiente de correlaciones de Pearson, arrojando significancia estadística únicamente para la dimensión Accesibilidad con la variable género ($p = 0.023$).

Conclusiones. El estudio permitió determinar el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el profesional en Enfermería. Las categorías con alto porcentaje de satisfacción fueron: Monitorea y hace seguimiento, accesibilidad, se anticipa y mantiene relaciones de confianza; las categorías con bajo nivel de satisfacción fueron la categoría de conforta y explica y facilita.

García (18) con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería, 2016. Material y métodos: Se han encuestado a 120 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y Digestiva. Para alcanzar este objetivo, hemos realizado un estudio transversal con abordaje cuantitativo, mediante el uso de una encuesta diseñada y validada por la Doctora Patricia Larson, la cual se divide en 6 categorías: “Accesible”, “Explica y facilita”, “Brinda medidas de confort”, “Se anticipa”, “Mantiene relación de confianza” y “Monitorea y hace seguimiento”, además de una 7ª categoría denominada “Educa” incorporada por la investigadora Edith Milena Molina Cardona. Para valorar cada uno de los ítems que constituyen cada categoría, se empleó una escala de clasificación de 1 a 7 donde 1 es “Nunca” y 7 es “Siempre”. El procesamiento y análisis de los datos obtenidos se

ha realizado mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 20.0. Resultados: Se ha obtenido un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías que constituyen el instrumento.

Las categorías mejor valoradas han sido “Monitorea y hace seguimiento”, “Accesible” y “Educa”, y en contraposición, las peores valoradas han sido “Se anticipa” y “Explica y facilita”. Conclusiones: Al contemplar todas las necesidades del paciente mediante un abordaje biopsicosocial, y a través del correcto cumplimiento de las funciones de Enfermería, según han opinado los propios pacientes, concluimos que los “consumidores” de los servicios sanitarios se encuentran altamente satisfechos.

Pozo, Pupiales (19) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital de Especialidades de las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015- enero 2016. Según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000. La investigación tuvo como soporte teórico diferentes autores en el área de calidad, como lo son: Donabedian 1984, Ortega M., 2009, Juran y Gryna 1993, entre otros. Eje fundamental de la investigación son las variables: calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente. El

Universo de la investigación estuvo conformado por los pacientes atendidos en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades de las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015- Enero 2016. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés) en versión al español, cuestionario que se modificó de acuerdo a las necesidades de este estudio de investigación por parte de los autores, integrado por 10 preguntas cerradas con una escala de selección simple compuesta por dos alternativas de respuesta que sirvieron para describir la calidad de los cuidados de enfermería. La conclusión de nuestra investigación fue que la mayoría de pacientes tienen un alto grado de satisfacción en cuanto a la calidad de los cuidados recibidos por parte de los profesionales de enfermería.

Medina (20) El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería 2015; identificar la satisfacción del usuario respecto a la cortesía con la que ha sido tratado por el personal de Enfermería; determinar la satisfacción del usuario respecto a la confianza generada por el personal de Enfermería; identificar la satisfacción del usuario respecto a la comunicación por el personal de Enfermería; medir la satisfacción del usuario con relación al respeto en el trato recibido

por parte del personal de Enfermería; descubrir la satisfacción del usuario respecto a la oportunidad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería; detectar la satisfacción del usuario respecto a la seguridad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería, propuesta que se desarrolló como una investigación tipo descriptiva transversal, se utilizó para la recolección de datos el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, el universo lo constituyeron los usuarios hospitalizados en el servicio de clínica y la muestra fue de treinta y seis usuarios hospitalizados en el servicio de Clínica del hospital “Isidro Ayora”. Los resultados obtenidos indican que los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al cuidado de Enfermería.

Nacionales

León (21), El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción con el cuidado de Enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina II del H.N.A.S.S. Callao 2018, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina II del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2018”. El tipo de investigación fue descriptivo de corte transversal, sobre una población de 60 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina II del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren y

una muestra intencional no probabilístico de 48 pacientes, aplicando como técnica el cuestionario. El análisis estadístico fue descriptivo con la aplicación del Software SPSS versión 24.0. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería es medio con un 56,3% u alto con un 43,6%, asimismo en su dimensión humana existe un 64,6 % con nivel medio y un 35,4% nivel alto de satisfacción, en la dimensión técnica un 50% tiene un nivel medio, 41,7% un nivel alto y un 8,3% un nivel bajo de satisfacción con el cuidado de enfermería. En conclusión el nivel de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería de la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del H.N.A.S.S es de nivel medio con tendencia a un nivel alto.

Chumpitaz (22) Este estudio tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017. Metodología: El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados: La mayoría son adultos maduros el 57% oscilan entre 40 a 59 años, son mujeres el 70%, tienen instrucción técnica 70%, y son convivientes 87%. El nivel de

satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto 33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%. Conclusión: El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio; en relación a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y bienes tangibles; y es alto solo en la dimensión empatía.

Saavedra, Bustamante (23) La presente investigación es de tipo descriptivo simple de diseño transversal, realizado en el Hospital Regional II-2 Tumbes, el cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes 2017; la muestra estuvo conformada por 30 adultos mayores; se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. Sobre los cuidados en general que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor en el servicio de medicina, predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%. Para los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente; solo los cuidados de sosiego y relajación y

compensación; presentan un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% respectivamente.

Murrieta, Nogueira, Palacios (24) La presente investigación tuvo como objetivo 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, el método empleado fue cuantitativo, diseño descriptivo transversal prospectivo. El tamaño de la muestra fue distribuido en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario

SERVQUAL. Se obtuvo los siguientes resultados de 219 pacientes 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo

53.9% femenino y 46.1% masculino. Procedencia 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de instrucción la mayoría tienen educación secundaria y superior. En cuanto a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos, 17.6% insatisfechos; emergencia 59.1% pacientes satisfechos y 40.9% insatisfecho; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, 17.6 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos, 39.8% insatisfechos;

Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho, 18.9% insatisfechos, emergencia 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% insatisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, 14.9% insatisfechos, emergencia, 64.5% pacientes satisfechos, 35.5% insatisfechos; aspecto tangible: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25% insatisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos 47.3% insatisfechos. Por lo que se puede concluir 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.

Anahua, Mamani (25) Tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche 2017. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 319 personas hospitalizadas, los cuales

cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos: la ficha de recolección de datos y el cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE-Q, diseñado por la Enfermera Patricia Larson, el cual fue modificado y validado por estudiantes de la Universidad del Bosque de Colombia, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%, que consta de 46 preguntas cerradas divididas en 6 dimensiones. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, presentan un nivel de satisfacción medio con un 62.4%.

Flores (26) Se estableció el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización. Hospital II-1 EsSalud Ilo, 2016. La investigación es de tipo descriptivo, univariado y de observación. Con un diseño de estudio no experimental, prospectivo y transversal. El instrumento fue una guía de entrevista elaborada por; López Amasifén, Wendy Fiorella, Rodríguez Curí, Kelly. En el trabajo de investigación nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Periodo Junio – Julio, 2012. Con una confiabilidad de: 0.879 según Alfa de Crombach, siendo altamente confiable y validez de: 83.7% Los resultados

obtenidos fueron, que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización es alto en un 59%, medio 39% y bajo 2%. La dimensión que evidencia el cuidado de enfermería se ubica en la variable de cuidados de confirmación del paciente, donde presenta un alto nivel con 51%, medio con 47% y bajo con 2%.

Cubas, Guerra, Parco (27), este estudio tuvo como objetivo; determinar el “Nivel de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional

Cayetano Heredia”, 2016. Metodología: estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los adultos mayores que se encontraban hospitalizados durante el mes de diciembre del 2016, mediante el uso de los criterios de inclusión y exclusión, de los cuales se extrajo una muestra de 72 pacientes. Se utilizó un instrumento modificado por las investigadoras siendo validado por juicio de expertos y prueba piloto que fue aplicado previa firma del consentimiento informado. El instrumento contiene 30 preguntas cerradas preguntas consideran datos sociodemográficos y 23 preguntas relacionadas a la atención de enfermería clasificada en sus 2 dimensiones: Calidad y Calidez del cuidado enfermero). Resultados: se obtuvo que el 50.0% de los pacientes adultos

mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. Conclusiones: la satisfacción global fue alta, con tendencia a un nivel medio.

Begazo, (28) Con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2015, se elaboró el presente proyecto de tesis, que fue de tipo descriptivo y de corte transversal. Se estimará como población muestral la totalidad de pacientes atendidos en el transcurso de un mes, es decir, 200 pacientes del servicio de Emergencia. Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta, y se aplicará como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE-Q. En dicho instrumento se consideran

6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento. Tales dimensiones se categorizan de la siguiente manera: Nunca, a veces, casi siempre, siempre. El procesamiento de los datos se realizará mediante el software IBM SPSS 22 en español, y los resultados descriptivos se presentarán a través de tablas de frecuencias y porcentajes, con las figuras correspondientes; mientras que en la contrastación de las hipótesis se empleó la chi

cuadrado de bondad de ajuste, con el fin de determinar el nivel predominante en cada una de las dimensiones de la variable de estudio: cuidado de enfermería. Cabe mencionar que, para cada hipótesis de estudio, la decisión estadística se tomará considerando un nivel de significancia de $p < 0,05$. Finalmente, las conclusiones se derivarán de las decisiones asumidas en la contrastación de cada una de las hipótesis de investigación formuladas.

Quispe (29) El presente estudio sobre Nivel de Satisfacción del Paciente Sobre el Cuidado de Enfermería Postoperatorio fue desarrollado en 31 pacientes del Área de Hospitalización del Servicio Ginecología del Hospital Vitarte, 2014. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el postoperatorio en el área de Hospitalización del Servicio Ginecología del Hospital Vitarte. Metodología: nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario mediante la técnica de encuesta. Los datos se procesaron en programa de cálculo de Microsoft Excel y SPSS, para el análisis se usó la estadística descriptiva, distribución de frecuencias, y porcentaje según variables estudiadas. Resultados: Pacientes expresaron un nivel de satisfacción alto 100% en la dimensión necesidades. Un nivel de satisfacción alto 87% en la dimensión expectativa y un nivel de satisfacción alto 97% en la dimensión percepción. Conclusión: Las pacientes presentaron un

nivel de satisfacción alto en las tres dimensiones respecto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Local

Mejía, Rivera (30), realizó una investigación con el objetivo de 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 investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta 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.

Gonzáles, Guevara (31) El objetivo general fue determinar el nivel de percepción de la familia del paciente hospitalizado, respecto al cuidado enfermero en esta unidad del Hospital Regional Lambayeque; los objetivos específicos fueron determinar el nivel de percepción de la familia del paciente hospitalizado, respecto al

cuidado enfermero en relación a la calidad técnica, humana y del entorno. El diseño empleado fue descriptivo - transversal. La muestra estuvo conformada por 53 familiares de los pacientes hospitalizados en la UCI, durante los meses de julio a diciembre 2015. La recolección de datos se realizó mediante un instrumento que constó de 21 preguntas formuladas según la escala de Likert. El manejo de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 20. Los resultados revelaron que la percepción del familiar sobre la calidad técnica del cuidado enfermero, es buena en un 66% y excelente en un 30 %. En relación a la calidad humana, el cuidado enfermero es excelente en un 71% y buena en un 25%; Con respecto a la 4 calidad del entorno los familiares la perciben en un 70% como excelente y un 30 % como buena. Entonces se concluye que la percepción del familiar sobre la calidad del cuidado enfermero es excelente en un 60% y buena en un 38%.

2.1.3. Base Teórica

La satisfacción se define como la acción de satisfacer, significa, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona. En el caso de la persona hospitalizada no es más que un proceso continuo de evaluación del cuidado, basado en datos que se enfocan en los derechos de la persona, en los resultados de los cuidados y en la percepción de satisfacción de la persona hospitalizada. Asimismo, la satisfacción está relacionada por la

apreciación que tenga la persona hospitalizada sobre el cuidado de enfermería que se le brinda. De ésta manera, el cuidado de enfermería debe estar dirigido hacia la persona como un ser humano que sufre, siente, piensa, que tiene sueños, deseos, angustias, el cual necesita menos medicamentos y más amor y comprensión, teniendo en cuenta que cada persona hospitalizada vive esta experiencia de manera distinta debido a su *modus vivendi* (creencias, cultura y su mundo cotidiano que es diferente en cada persona).

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. La mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención. (32)

Dimensiones

Accesibilidad: Se refiere a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse a la persona hospitalizada dedicándole tiempo.

Explica y facilita: Son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para la persona hospitalizada son desconocidos o difíciles de entender relacionados con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Confort: son los cuidados brindados por el profesional de enfermería cuyo fin es el de brindar comodidad a la persona hospitalizada, tratándole de dar confort, motivación, buen trato; con la participación de la familia en todo momento y en las actividades que mejoren el estado de salud para lograr la satisfacción y favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar.

Se Anticipa: se refiere a la planeación que se hace con antelación a las necesidades de la persona hospitalizada, con el fin de prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar,

elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y/o potenciales y las estrategias de mejora.

Confianza: son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería para tener una buena relación con la persona hospitalizada, estos cuidados tienen que ver con la cercanía y la presencia oportuna del personal de enfermería, para de tal forma generar la confianza suficiente para que la persona hospitalizada pueda mencionar sus problemas y necesidades, con el propósito de poder proporcionar la ayuda y los cuidados que se requieran.

Monitoreo y seguimiento: son las actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para garantizar a la persona hospitalizada y a la familia que todo se haga como corresponde y en el tiempo adecuado para de tal manera lograr una recuperación optima de la persona hospitalizada. (25)

Factores que influyen en la satisfacción: Existen varios factores que influyen en la satisfacción de las personas hospitalizadas de los servicios de salud. Estos factores se agrupan en:

- a. Factores individuales: Demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas), concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud – riesgo - enfermedad, experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre la persona hospitalizada y el servicio).
- b. Factores familiares/sociales: Experiencia con el servicio, de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, dicha interacción es compleja ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, basados en percepciones y experiencias, conducta y concepción del entorno familiar sobre proceso de salud – enfermedad.
- c. Factores del servicio de salud: De accesibilidad geográfica y otras dependientes del servicio de salud (Comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disposición de medicamentos, confort de la institución, privacidad, entre otras).
- La interacción entre estos factores resulta en el nivel de aceptabilidad y satisfacción, dicha interacción es compleja ya que

se trata de un aspecto de base subjetiva, basado en percepciones y experiencias.

Los niveles de satisfacción

-Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido no alcanza las expectativas de la persona hospitalizada. **-Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido coincide con las expectativas de la persona

hospitalizada.

-Complacencia: Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido excede a las expectativas de la persona hospitalizada.

Cuidado Enfermero

El “cuidar” sugiere que el profesional esté en el lugar del otro en distintas situaciones, sea en la dimensión personal o social. Así es que, la vigilia, solicitud, promoción y atención, consolidan la vida de la sociedad en un contexto. También tiene que ver con la manera de estar presente con el otro, en lo que se refiere a cuestiones de la vida y de las relaciones sociales de los ciudadanos, como el nacimiento, la promoción y la recuperación de la salud, hasta la muerte.

El ideal y el valor del cuidado no son simplemente cosas sueltas, exige una actitud que debe tornarse en un deseo, en una intención, en un compromiso y en un juicio consciente que se manifiesta en actos concretos e inicia al contacto con el paciente. El cuidado humano, como un ideal moral, trasciende el acto y va más allá de la acción de la enfermera(o) y produce actos colectivos de la profesión de enfermería que tienen consecuencias importantes para la vida humana.

La Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia es el respeto a la vida y el cuidado del ser humano; correspondiéndole para ello, realizar el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud presentes o potenciales. La noción del cuidado ocupa un lugar central y fundamental en el discurso de nuestra profesión y constituye un modo de ser.

Comprender la importancia del cuidado en la enfermería es tener una concepción ética, de tal modo que se considere la vida como un bien precioso. Para eso, es necesario valorar la propia vida con el respecto al prójimo en su complejidad y elecciones y tener la enfermería como profesión. Está implícito en los procesos del trabajo en enfermería. Es el "start" para la construcción de las teorías, o el propio acto en sí, su significado, su valor, su

profundidad, que remite el individuo a una reflexión, no por emplear la técnica y sí, por bases antropológicas, éticas y estéticas que permiten comprenderlo, con la más alta dosis de donación y responsabilidad, ya que la pluridimensionalidad de la vida exige osadía del profesional y del ser cuidado que se propone arriesgarse.

El cuidado en enfermería debe tener una dimensión ética tan profunda como su benevolencia por la persona humana y una responsabilidad en el cuidado integral, dentro de los principios humanitarios, y éste debe ser el centro de la relación con el otro. (33)

Cuidado humanizado según la teoría de Jean Watson

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía de Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona). El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada

individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado

El cuidado profesional es asumir una respuesta meditada que envuelve un poder espiritual de afectividad. El cuidado profesional es desarrollado por profesionales de enfermería con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian a individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud. (34)

Componentes del cuidado: Debe darse basado en el conocimiento para cuidar de una persona se necesita conocer su entorno y sus necesidades. Necesito conocer, por ejemplo, quién es el otro, cuáles son sus poderes y limitaciones, cuáles sus necesidades, y lo que conduce a su crecimiento; preciso saber cómo responder a sus necesidades, y cuáles son mis propios poderes y limitaciones.

Paciencia: La paciencia es un componente importante del cuidado: yo dejo al otro crecer en su propio tiempo y de su propia manera, con paciencia, yo doy tiempo y por lo tanto posibilito al otro encontrarse a sí mismo en su propio tiempo, la paciencia incluye la

tolerancia. La tolerancia expresa mi respeto por el crecimiento de cada persona. Sinceridad, en el cuidado soy sincero al intentar ser verdadero, al cuidar de otro, debo ver al otro como él es y no como a mí me gustaría que fuese, o como siente que debe ser. Si voy a ayudar a otro a crecer, debo corresponder a sus necesidades de cambio. Pero además de ver al otro como él es, debo también verme a mí como yo soy.

Confianza: El cuidado implica confiar en el crecimiento de cada persona en el tiempo determinado. Confiar en el otro es dejarlo en libertad; esto incluye un elemento de riesgo y un salto a lo desconocido, y ambos exigen coraje.

Esperanza: Existe la esperanza de que el otro crezca a través del cuidado brindado. Tal esperanza es una expresión de plenitud del presente, un presente vivo con una sensación de posibilidades. (35)

El cuidado humanizado basado en valores, enfocado al mundo sanitario, se refiere al profesional de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual. Algunos de los elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente

centrado en la persona. El cuidado humano implica valores, deseo y compromiso de cuidar, conocimiento, acciones de cuidar y consecuencias. Se debe saber quién es el otro, sus necesidades, limitaciones y fortalezas, que conducen a su crecimiento. El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención.

El cuidado es la esencia de Enfermería, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación. (36)

Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal.
basado en la

Teoría de Jean Watson”, el cual presentan 6 dimensiones.

Satisfacer las necesidades. Las necesidades humanas están estratificadas. El brindar cuidados es, por tanto, el trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas en el ámbito de la salud de un individuo, comunidad o población, como

también integrativo y holístico, porque abarca los diferentes estratos de necesidades.

Habilidades, técnicas de la enfermera. Se sustenta por la sistematización de la asistencia o proceso de enfermería bajo la responsabilidad de la enfermera.

Relación enfermera-paciente. La comunicación representa una necesidad del paciente y de la familia, al mismo tiempo permite al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad. Para esto es necesario la sensibilidad, la apertura y el altruismo, pero también la congruencia, que tiene que ver con la honestidad, con la percepción de realidad y con el apego a la verdad.

Autocuidado del profesional. El cuidado profesional es la esencia de la Enfermería, y comprende acciones desarrolladas de acuerdo común entre dos personas, la que cuida y la que es cuidada. Cuidado profesional es el cuidado desarrollado por profesionales con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud.

Aspectos espirituales del cuidado enfermero. En esencia la espiritualidad es un fenómeno íntimo y trascendente que es vital para el desarrollo de la recuperación de calidad en el paciente. Además, una fortaleza, motivación y búsqueda del significado de la vida. Es por esto que el cuidado espiritual ofrecido por el profesional de enfermería debe ser uno con un sentido de responsabilidad, respeto y dedicación al paciente, sobre todo si el paciente está en el proceso de muerte.

Aspectos éticos del cuidado. La ética de enfermería estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones, y los valores. Ante lo sustentado anteriormente podemos concluir que el cuidado humanizado se debe estar inmerso en una filosofía de vida del quehacer enfermero que cuida y que debe cuidarse para garantizar la calidad de cuidados que brinda en los diferentes escenarios del ámbito de la salud. (37)

Persona Hospitalizada: Es aquella persona que padece alguna enfermedad, siente dolor y malestar, por ende, solicita asistencia médica y cuidados profesionales para la mejoría de su salud. Así también, la persona hospitalizada es todo ser humano nombrado paciente, usuario o cliente, que va en busca de ayuda profesional, con el objetivo de encontrar una solución a su problema de salud y

él cual debe ser tratado con la mejor atención en los diversos servicios de salud. El término paciente proviene del latín “patiens” que significa “sufriente” o “sufrido”. La persona internada u hospitalizada es aquella persona que debe permanecer toda la noche o algunos días en el hospital. Durante éste tiempo en dicha institución se llevará a cabo el diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación, y en caso de ser necesaria una intervención quirúrgica. (38)

Consideraciones Éticas

En el presente estudio se tendrán en cuenta los principios del Informe Belmont, creado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los

Estados Unidos, titulado “Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación”, importante documento histórico en el campo de la ética médica, el informe Belmont explica y unifica los principios éticos básicos de diferentes informes de la Comisión Nacional y sus regulaciones que incorporan sus recomendaciones.

Principio de autonomía: Se refiere a que los pacientes de Medicina decidieron participar con su consentimiento informado lo que refleja la libertad para participar en el estudio sin ningún tipo de presión.

Asimismo, se cuidó el anonimato y la confidencialidad de la información.

Principio de beneficencia: Las personas fueron tratadas de forma ética no solo respetando sus decisiones y protegiéndolas del daño sino también haciendo un esfuerzo por asegurar su bienestar. Es por lo que el estudio aporta con conocimiento válido y servirá para tomar medidas tendientes a optimizar el cuidado de enfermería a favor de los pacientes hospitalizados.

Principio de No maleficencia: trata de reducir al mínimo los riesgos de los cuales deriven posibles daños o lesiones, en este estudio no se causó daños al paciente hospitalizado.

Principio de justicia: Todos los pacientes tienen la opción a participar del estudio, asimismo se cuidó el trato el que debe ser de respeto a los mismos.

2.2. Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de medicina del hospital regional docente las mercedes enero - junio 2019?

2.3. Hipótesis

El nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019 es medio.

2.4. Objetivos

a. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero - junio 2019.

b. Objetivos Específicos

- Caracterizar a los pacientes, según datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción y estado civil.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según cada una de las dimensiones; Accesibilidad, Explica Y Facilita, Confort, Se Anticipa, Confianza y Monitoreo Y Seguimiento.

2.5. Justificación e Importancia:

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, un servicio de salud debería tener accesibilidad, eficiencia y satisfacción en los

usuarios, siendo esta última característica un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada (15).

La satisfacción del usuario ha venido cobrando mayor atención en salud pública, considerándose uno de los ejes de evaluación de servicios de salud y constituyendo un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los mismos. En ese sentido, la satisfacción con el cuidado que brinda el personal de enfermería es fundamental.

Los servicios de calidad del personal de enfermería se encuentran definidos como la “atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y del prestador de servicios” (16).

Justificación teórica: Gracias a procesos estandarizados para la medición de la calidad de los servicios de salud, se pueden identificar indicadores de calidad en pro de la satisfacción de los pacientes; de modo que se pueda implementar esta información, reconociendo las falencias que sirven como puente para la producción de planes de

mejoramiento continuo y que en un futuro permita, a la institución y a otros investigadores, el desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de estos servicios.

Justificación práctica: La evaluación de satisfacción de los pacientes es considerado un indicador idóneo de la investigación en materia de salud para medir la calidad del cuidado que se les ofrece. La calidad, además de generar mejores servicios, puede disminuir costos, incrementar la rentabilidad financiera y convertirse en un factor de motivación para el personal. Por tanto, la presente investigación es relevante porque permite evaluar la calidad de los cuidados desde la percepción del paciente el nivel de satisfacción respecto al cuidado de enfermería en el área de Medicina.

2.6. Definición y Operacionalización de Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA	INSTRUMENTO
V1. Variable Independiente NIVEL DE SATISFACCIÓN	Es un factor determinante de la futura utilización de los servicios de salud, o bien, consecuencia de la utilización de éstos. Se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar.	Es el grado de Conformidad que perciben los pacientes en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019	GERENCIA	Nivel alto	139 - 184 puntos	Intervalo	Cuestionario
				Nivel medio	93 - 138 puntos		
				Nivel bajo	46 - 92 puntos		
V2. Variable Dependiente: CUIDADO ENFERMERO	El cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. El cuidado se manifiesta	Se define como la atención y vigilancia del estado de un paciente	ACCESIBILIDAD	Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	16 - 20 puntos 11 – 15 05 – 10		
			EXPLICA Y FACILITA	Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	16 - 20 puntos 11 – 15 05 – 10		

	en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona	CONFORT	Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	28 – 36 puntos 19 - 27 9 - 18	intervalo	
		SE ANTICIPA	Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	31 – 40 puntos 21 – 30 10 - 20		
		CONFIANZA	Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	25 – 32 puntos 17 – 24 8 - 16		
		MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Nivel alto	25 – 32		

				Nivel medio Nivel bajo	17 – 24 8 - 16		
V3. Variable Interviniente: PACIENTE	Se le denomina a la persona que visita un establecimiento de atención de la salud por razones de diagnóstico o tratamiento y pasa la noche en el recinto.	Persona que padece una enfermedad y está hospitalizado	CLÍNICA	Edad	Años	Nominal	
				Sexo	Varón Mujer		
				Estado civil	Soltero(a) Casado(a) Conviviente (a) viudo (a)		
				Grado de instrucción	Primaria incompleta Primaria completa Secundara incompleta Secundaria completa Técnico Universitario Ninguno	ordinal	

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Tipos de Investigación:

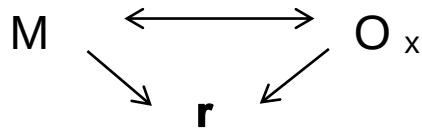
Investigación descriptiva transversal: Describe la situación en un momento dado y no requieren la observación de los sujetos estudiados durante un periodo de tiempo. Este tipo de diseño es adecuado para describir el estado del fenómeno estudiado en un momento determinado como es en este caso, que se trata de estudiar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Investigación Prospectiva: Esta investigación posee una característica fundamental, es la de iniciarse con la exposición de una supuesta causa; nivel de satisfacción del cuidado enfermero, y luego seguir a través del tiempo; enero - junio a una población determinada; pacientes de Medicina, hasta determinar o no la aparición del efecto.

Investigación Cuantitativa: Porque recoge y analiza los datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos aplicando la estadística. (37)

3.2. Diseño

Es un diseño sin intervención, descriptivo, no experimental.



Donde:

- M = Pacientes del servicio de Medicina
- Ox = Nivel de satisfacción
- r= índice de relación de las variables

3.3. Población y Muestra

La población está conformada por 1,100 pacientes entre varones y mujeres que ingresaron a hospitalización al servicio de Medicina durante los últimos seis meses

Muestra: Es un muestreo aleatorio, se utilizará la fórmula para un universo finito:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N= 1100, tamaño de población.

Z²= valor numérico obtenido de la distribución normal estándar, correspondiente a un grado de confianza del 95%.

Z = 1,96

P= 0, 50, proporción de pacientes en Medicina.

q= 1-p = 1 - 0,50 = 0.50

E= 0,05, error de estimación permisible

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1100(1.96)^2 (0.5)(0.50)}{0.05^2 (1100 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} \quad n = 284$$

$$n^\circ \frac{n}{1 + n / N} \quad n^\circ \frac{284}{1 + 284 / 1100} \quad n^\circ = 227$$

Criterios de inclusión:

- Pacientes internados en el Servicio de Medicina de hombres y mujeres.
- Pacientes que acepten participar de manera voluntaria en el presente estudio.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes con tiempo de permanencia mayor de 24 horas en el Servicio de Medicina.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que internados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes que se nieguen a participar en este estudio.
- Pacientes con alteración del estado de conciencia.
- Pacientes bajo efectos de sedación.

3.4. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos:

La entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde, en la se dará a conocer los objetivos del estudio, instrucciones del cuestionario para determinar el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019.

Instrumento: Tiene dos partes, la Primera es una ficha de registro de los datos sociodemográficos y la segunda es un cuestionario de Satisfacción del Cuidado enfermero.

El instrumento empleado en esta investigación es el “Caring Assessment Instrument” (Care-Q)i diseñado en 1981 por la Dra. Patricia Larson y validado por ella misma, en un estudio que emprendió para medir la percepción de los cuidados que recibían pacientes con cáncer por parte de enfermeras oncológicas. En sí el instrumento consta de 6 categorías:

“Accesible”, “Explica y facilita”, “Brinda medidas de confort”, “Se anticipa”, “Mantiene relación de confianza” y “Monitorea y hace seguimiento”, ha sido adaptado y utilizado en numerosos países por todo el mundo como Estados Unidos, China, Taiwán, Australia, Colombia y Bogotá entre otros. Es así que el instrumento Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q) fue validado al español y quedó constituido por 46 ítems, las cuales están divididas en 6 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza,

monitoreo y seguimiento). Este instrumento tiene una validez interna de 0.88 a 0.97 %. (25)

3.5. Análisis Estadísticos:

Los datos serán consolidados en tablas unidimensionales y bidimensionales y el análisis de los mismos se harán mediante cifras porcentuales.

Considerando la tabla de ponderación del siguiente modo:

La medición de cada ítem consta de cuatro valores:

- Nunca (1 punto)
- A veces (2 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- Siempre (4 puntos).

Es así, que el nivel de satisfacción será medido en escala nominal, cuyos valores finales son:

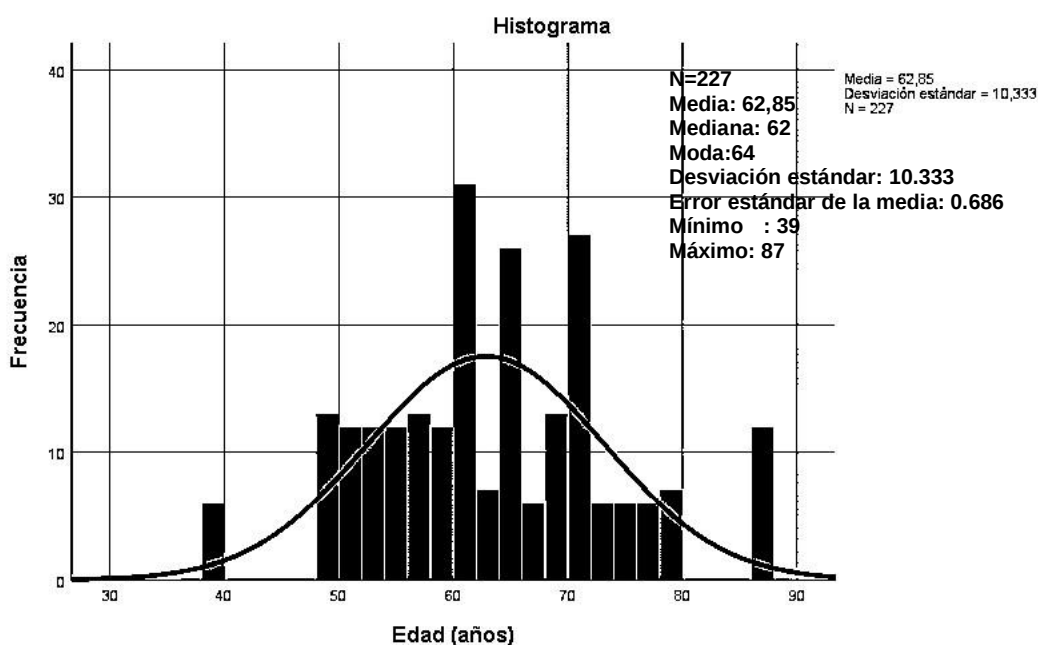
- Satisfacción Baja: 46 - 92 puntos
- Satisfacción Media: 93 - 138 puntos
- Satisfacción Alta: 139 - 184 puntos

IV. RESULTADOS

Cuadro N° 1: Edad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>Edad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
39-48	12	5.3
49-58	68	30.0
59-68	77	33.9
69-78	58	25.6
79-88	12	5.3
total	227	100

Gráfico N°1: Histograma simple de edad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

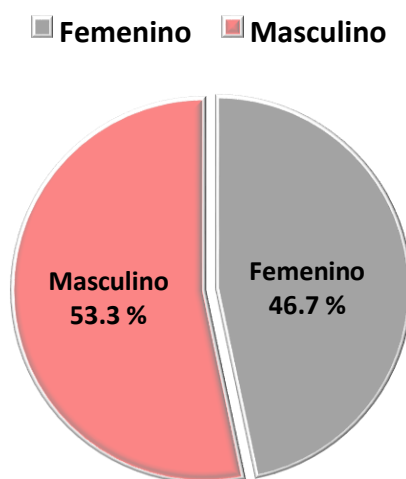


Las edades de los pacientes del servicio de medicina van desde 39 hasta 87 años, con una media de 62.85 [IC:61.51-64.19].

Cuadro N° 2: Sexo de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>SEXO</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>Femenino</i>	106	46,7
<i>Masculino</i>	121	53,3
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 2: Sexo de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

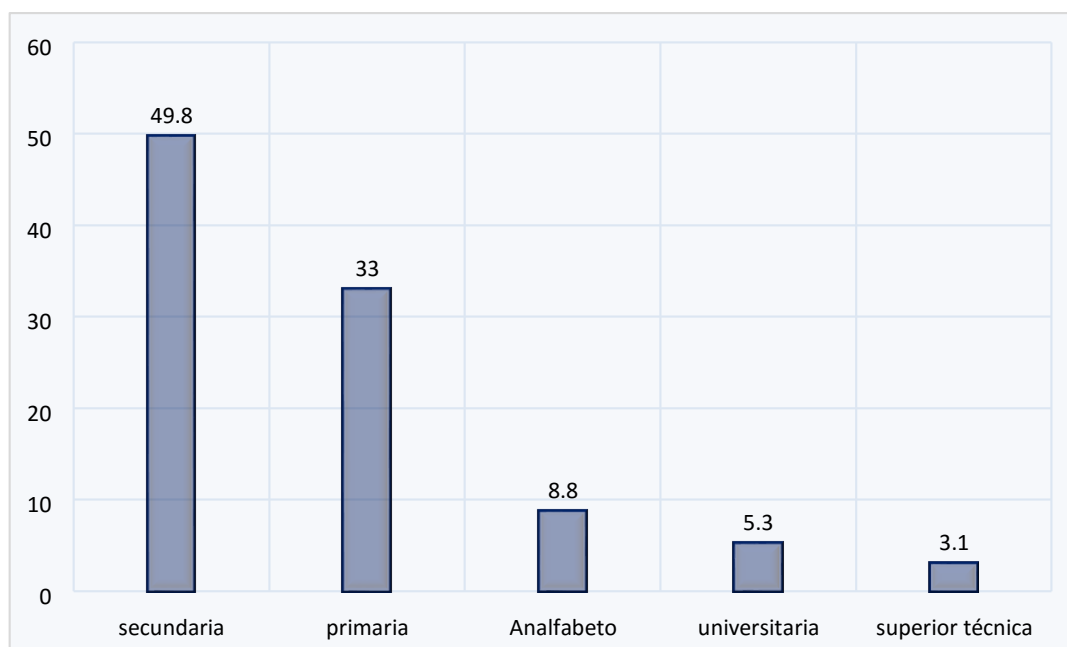


El 53.3% de los pacientes encuestados es masculino y el 46.7 es femenino.

Cuadro N° 3: Nivel de Instrucción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>Analfabeto</i>	20	8,8
<i>primaria</i>	75	33,0
<i>secundaria</i>	113	49,8
<i>superior técnica</i>	7	3,1
<i>universitaria</i>	12	5,3
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 3: Nivel de Instrucción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

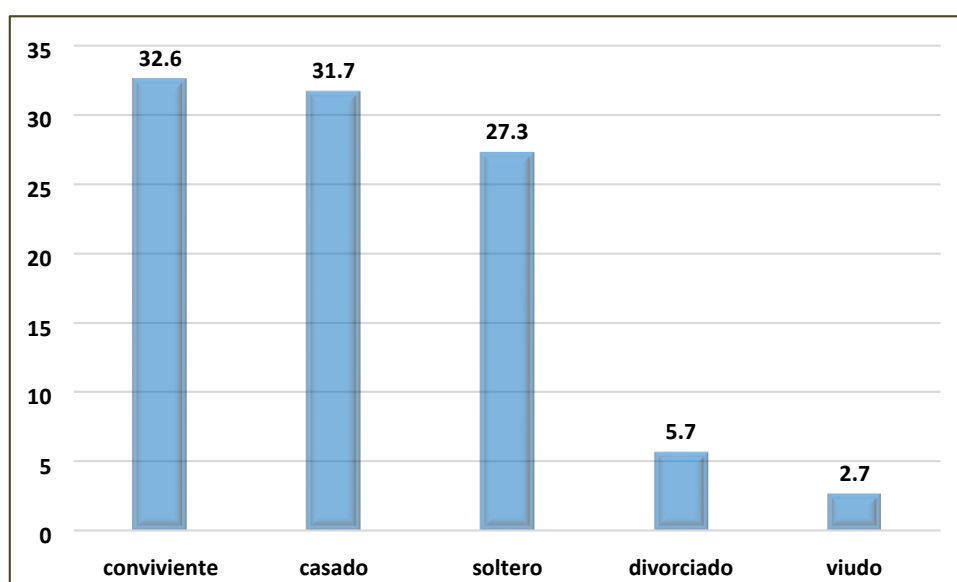


El 49.8% de pacientes tiene secundaria completa y el 33% tiene solo primaria. El 8.8% es analfabeto. El 5.3% tiene educación universitaria y el 3.1 realizó estudios técnicos superiores.

Cuadro N° 4: Estado civil de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>soltero</i>	62	27,3
<i>casado</i>	72	31,7
<i>divorciado</i>	13	5,7
<i>viudo</i>	6	2,7
<i>conviviente</i>	74	32,6
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 4: Estado civil de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

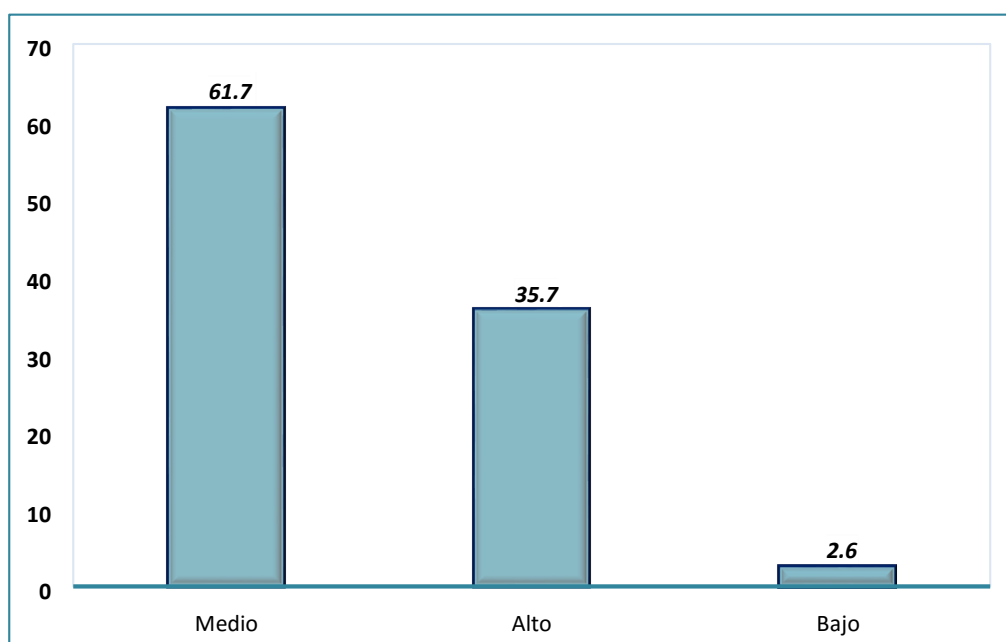


El 32.6% de los pacientes es conviviente, el 31.7 es casado, el 27.3% soltero, el 5.7% divorciado y el 2.7% son viudos.

Cuadro N° 5: Nivel de Satisfacción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>ALTO</i>	81	35,7
<i>Medio</i>	140	61,7
<i>Bajo</i>	6	2,6
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 5: Nivel de Satisfacción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

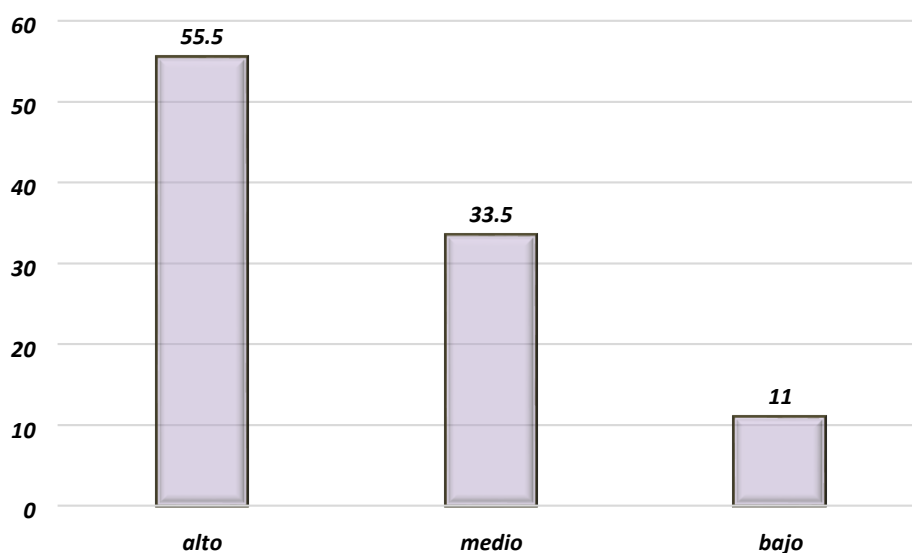


El nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes es medio, con el 61.7%, seguido por el nivel alto, de 35.7% y finalmente el nivel bajo, de 2.6%.

Cuadro N° 6: Nivel de Satisfacción en la dimensión de Accesibilidad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>alto</i>	126	55,5
<i>medio</i>	76	33,5
<i>bajo</i>	25	11,0
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 6: Nivel de Satisfacción en la dimensión de Accesibilidad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019

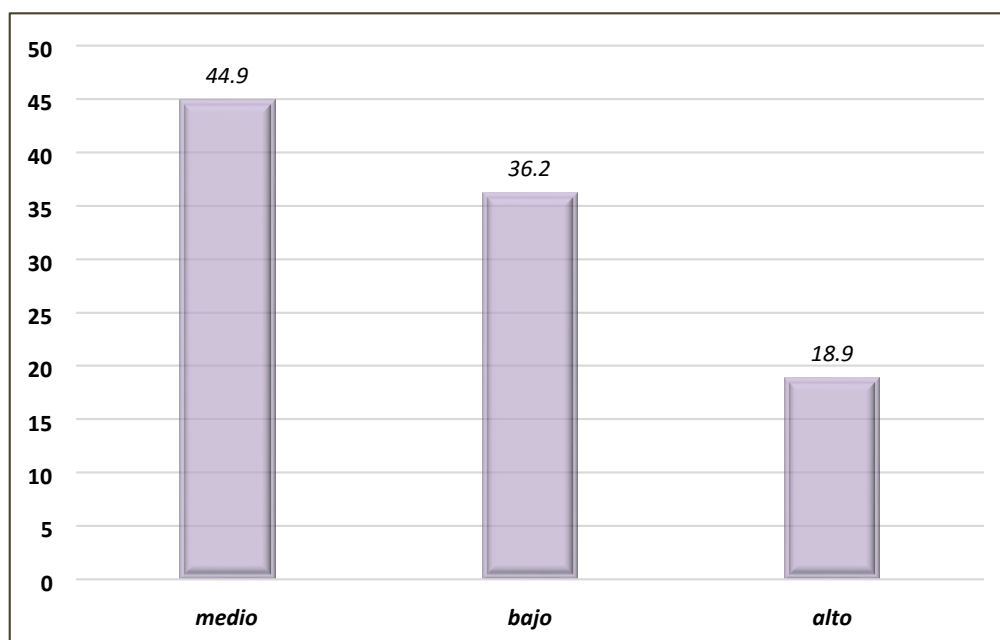


El nivel de satisfacción en la dimensión de Accesibilidad es alto en la mayoría de pacientes, con el 65.5%, seguido por el nivel medio, con el 33.5% y finalmente el nivel bajo, con un 11%.

Cuadro N° 7: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Explica y Facilita”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>alto</i>	43	18,9
<i>medio</i>	102	44,9
<i>bajo</i>	82	36,2
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 7: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Explica y Facilita”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019

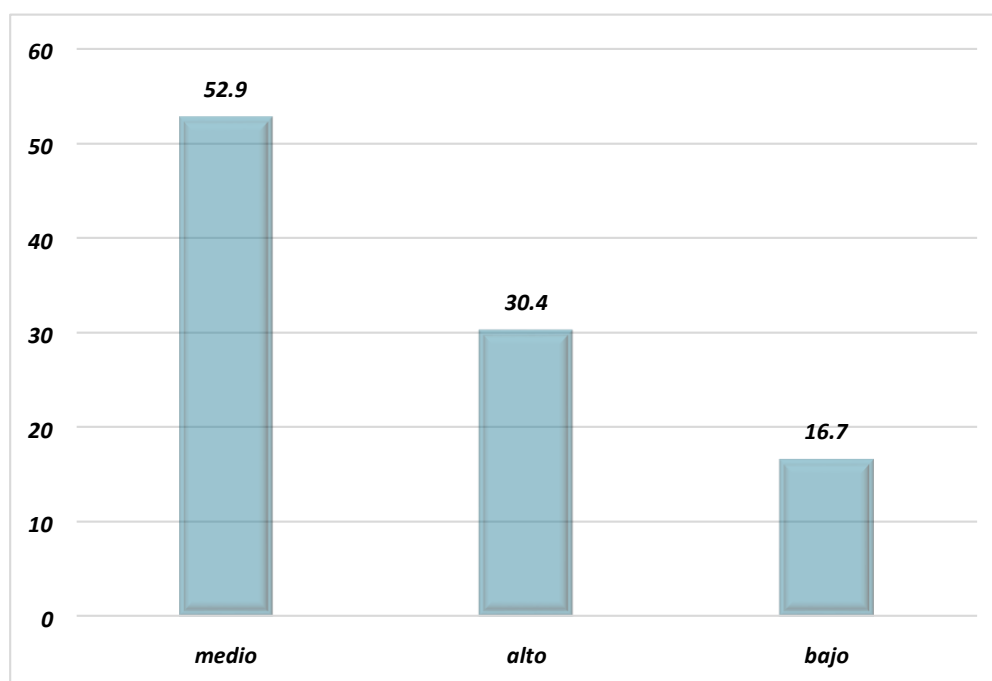


En la dimensión Explica y facilita, la mayoría de los pacientes mostraron niveles de satisfacción medio y bajo, con un 44.9% y 36.2% respectivamente. Siendo que solo el 18.9% tuvieron un nivel alto.

Cuadro N° 8: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Confort”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero – Junio, 2019.

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>alto</i>	69	30,4
<i>medio</i>	120	52,9
<i>bajo</i>	38	16,7
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 8: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Confort”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero – Junio, 2019

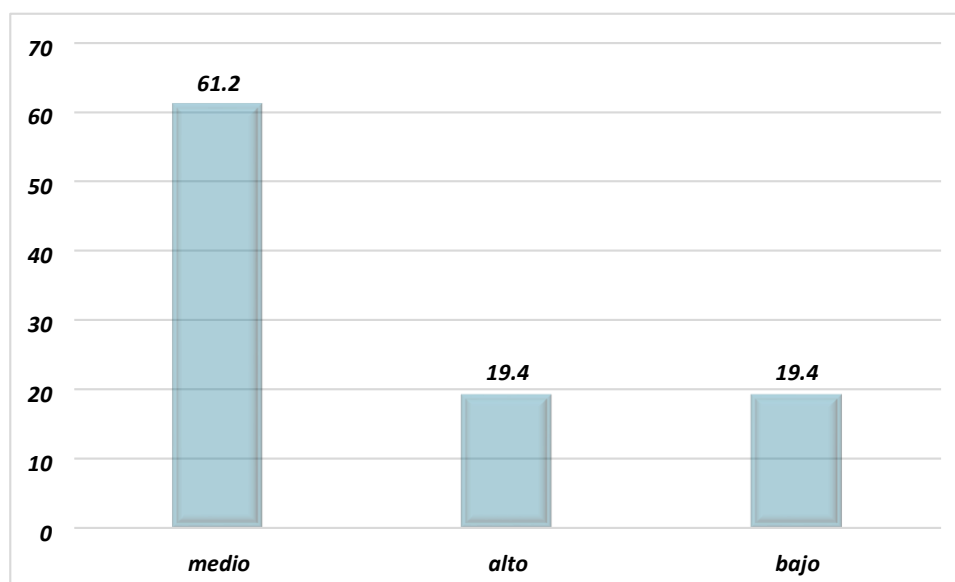


En la dimensión confort, el 52.9% de los pacientes mostró un nivel de satisfacción medio, seguido por un nivel alto con 30.4% y finalmente un nivel bajo con 16.7%

Cuadro N° 9: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Se Anticipa”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>alto</i>	44	19,4
<i>medio</i>	139	61,2
<i>bajo</i>	44	19,4
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 9: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Se Anticipa”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019

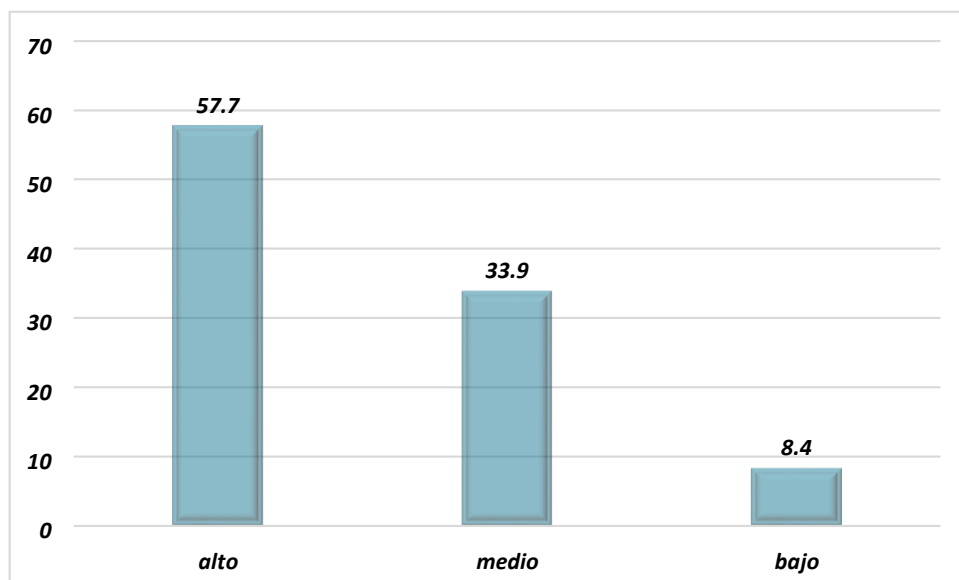


En la dimensión Se Anticipa, el 61.2% de los pacientes mostró un nivel de satisfacción medio, seguido por un nivel alto con 19.4% y finalmente un nivel bajo con 19.4%.

Cuadro N° 10: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Confianza”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>alto</i>	<i>131</i>	<i>57,7</i>
<i>medio</i>	<i>77</i>	<i>33,9</i>
<i>bajo</i>	<i>19</i>	<i>8,4</i>
<i>Total</i>	<i>227</i>	<i>100,0</i>

Gráfico N° 10: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Confianza”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019

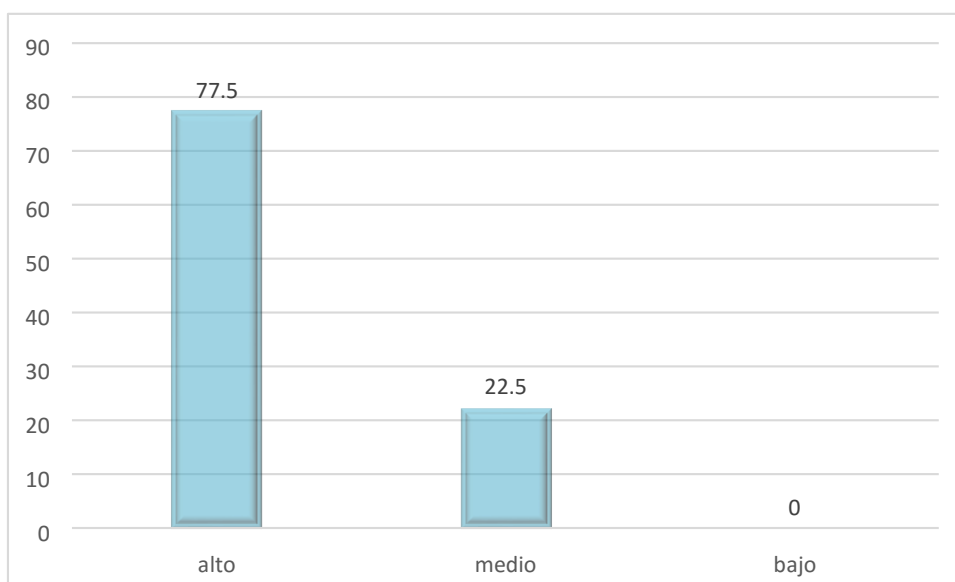


En la dimensión Confianza, el 57.7% de los pacientes mostró un nivel de satisfacción alto, seguido por un nivel medio con 33.9% y finalmente un nivel bajo con 8.4%.

Cuadro N° 11: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Monitoreo y Seguimiento”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019.

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>alto</i>	176	77,5
<i>medio</i>	51	22,5
<i>Total</i>	227	100,0

Gráfico N° 11: Nivel de Satisfacción en la dimensión de “Monitoreo y Seguimiento”, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero –Junio, 2019

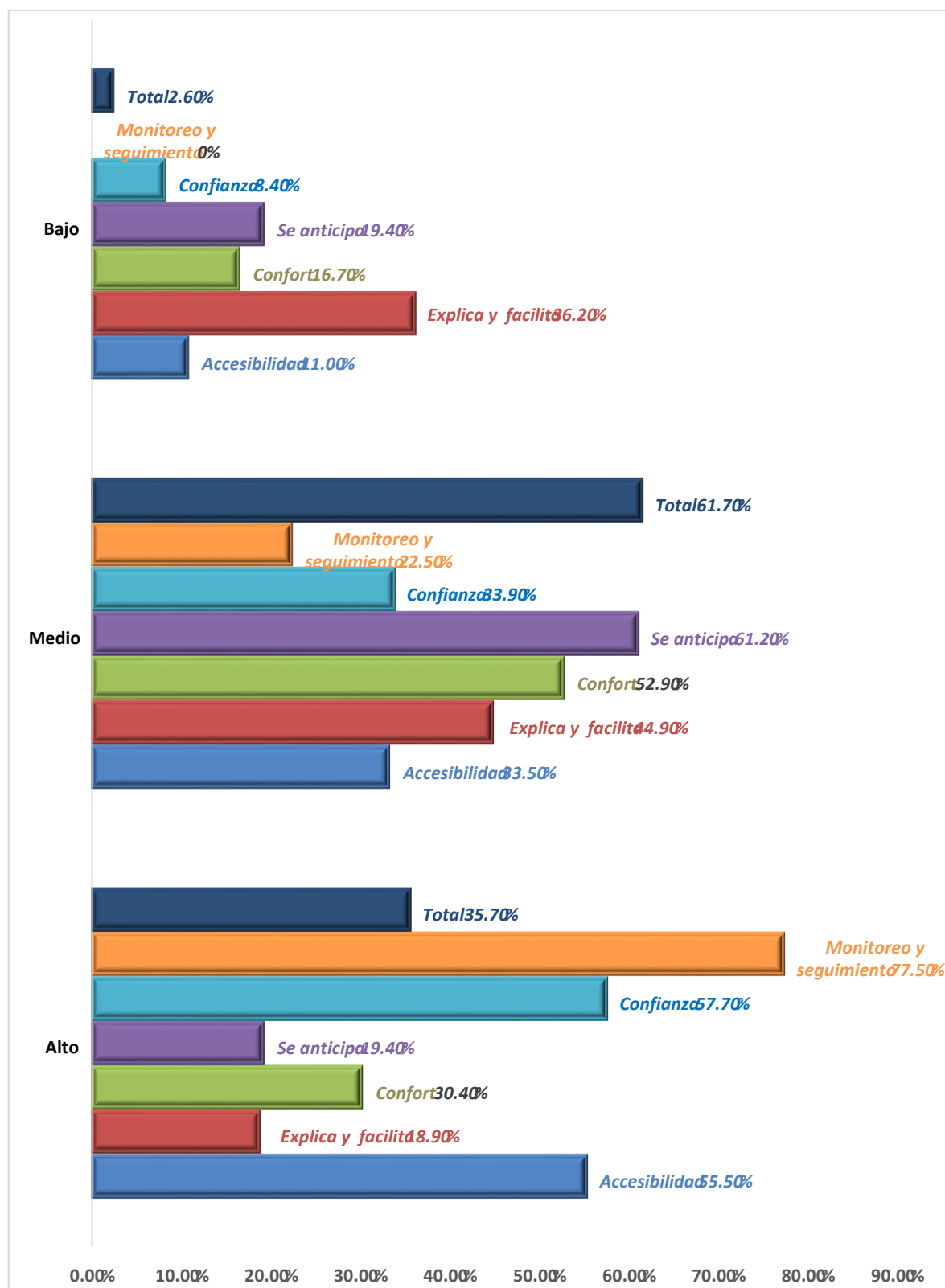


En la dimensión Monitoreo y Seguimiento, el 77.5% de los pacientes mostró un nivel de satisfacción alto, seguido por un nivel medio con 22.5% y finalmente, ninguno mostró un nivel de satisfacción bajo.

Cuadro N° 12: Nivel de Satisfacción por dimensiones, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero – Junio, 2019.

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>ALTO</i>	<i>MEDIO</i>	<i>BAJO</i>
<i>Accesibilidad</i>	126 55.5%	76 33.5%	25 11.0%
<i>Explica y facilita</i>	43 18.9%	102 44.9%	82 36.2%
<i>Confort</i>	69 30.4%	120 52.9%	38 16.7%
<i>Se anticipa</i>	44 19.4%	139 61.2%	44 19.4%
<i>Confianza</i>	131 57.7%	77 33.9%	19 8.4%
<i>Monitoreo y seguimiento</i>	176 77.5%	51 22.5%	0 0%
<i>Total</i>	81 35.7%	140 61.7%	6 2.6%

Gráfico N° 12: Nivel de Satisfacción por dimensiones, de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Enero – Junio, 2019.



Se observa que en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los mayores valores de satisfacción baja. En la dimensión Monitoreo y seguimiento, no se presentaron casos de satisfacción baja.

Por otro lado, en la dimensión de Monitoreo y Seguimiento, se presentaron los mayores niveles de satisfacción alta, asimismo, en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los menores niveles de satisfacción alta.

También, más de la mitad de pacientes en la dimensión Se anticipa y Confort, presentaron una satisfacción media.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación como fue Determinar el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, Caracterizar a los pacientes, según datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción y estado civil. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Accesibilidad. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Explica y Facilita. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Confort. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Se Anticipa y Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Confianza y Monitoreo.

Al analizar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, se encontró, las edades de los pacientes del servicio de medicina van desde 39 hasta 87 años, con una media de 62.85. El 53.3% de los pacientes encuestados es masculino y el

46.7 es femenino. El 49.8% de pacientes tiene secundaria completa y el 33% tiene solo primaria. El 8.8% es analfabeto. El 5.3% tiene educación universitaria y el 3.1 realizó estudios técnicos superiores. El 32.6% de los pacientes es conviviente, el 31.7 es casado, el 27.3% soltero, el 5.7% divorciado y el 2.7% son viudos, al respecto no se encontraron coincidencias.

Se observa que en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los mayores valores de satisfacción baja. En la dimensión Monitoreo y seguimiento, no se presentaron casos de satisfacción baja. Por otro lado, en la dimensión de Monitoreo y Seguimiento, se presentaron los mayores niveles de satisfacción alta, tiene que ver con la realización de los procedimientos asimismo, en la dimensión Explica y Facilita se presentaron los menores niveles de satisfacción alta, es decir que a la persona hospitalizada se le hace difícil de entender lo relacionado con su enfermedad, tratamiento o recuperación, también, más de la mitad de pacientes en la dimensión Se anticipa y Confort, presentaron una satisfacción media.

El nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes es medio, con el 61.7%, seguido por el nivel alto, de 35.7% y finalmente el nivel bajo, de 2.6%. Resultados semejantes a los encontrados por Medina (20) que indican que los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al cuidado de Enfermería. Igualmente León (21) halló que el nivel de satisfacción con

respecto al cuidado de enfermería de la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del H.N.A.S.S es de nivel medio con tendencia a un nivel alto. Del mismo modo Chumpitaz (22) encontró; el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. Igualmente coincidimos con Anahua, Mamani (25), encontraron resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, presentan un nivel de satisfacción medio con un 62.4%. A diferencia de García (18), quien concluyó que los “consumidores” de los servicios sanitarios se encuentran altamente satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, es medio.
- La edad promedio de los pacientes fue de 62.8 años, la mayoría fueron varones, alrededor del 50% tiene grado de instrucción secundaria y en proporciones similares son convivientes o casados.
- El nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes enero -junio 2019, según la dimensión Accesibilidad es alto, según la dimensión Explica y Facilita, es medio, según la dimensión Confort es medio, según la dimensión Se Anticipa es medio, según la dimensión Confianza, es alto y según la dimensión monitoreo y seguimiento, es alto.

VII. RECOMENDACIONES

- A las Instituciones de salud, evaluar sistemáticamente la satisfacción de la atención de enfermería considerando a la percepción de los pacientes y analizar los resultados, con el fin de revisar y mejorar la calidad de la atención en todos los servicios, en especial en el servicio de Medicina.
- Realizar otros estudios sobre el nivel de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, en otros servicios del área hospitalaria, para brindar cuidados más personalizados.
- A las universidades donde se forman profesionales de enfermería se incluyan temas relacionados a evaluar y medir la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería con el fin de fomentar el mejoramiento continuo desde la formación del profesional de enfermería.
- Promover los cuidados de enfermería de manera oportuna y continua para practicar el cuidado humano, de acuerdo a los principios que éste implica.

VIII. ASENTAMIENTO BIBLIOGRÁFICO

1. Aiken LH, et al. *Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. BMJ. 2014;344:e1717*
2. Zavala, D. *Incentivos para mejora de la calidad en salud. Calidad de la atención de salud desafíos. Pp 95-104. Disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencionsalud-calidad.pdf>*
3. Garza, C et al. *Traducción y validación del instrumento “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)”. Cuid salud, jul-dic 2015; 2(2):195-202. Disponible en: <http://www.eeplt.edu.pe/revista/index.php/Salud/article/view/46/39>*
4. Ramírez, M. *Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla. Biociencias Universidad Libre seccional Barranquilla. 2015 Enero-Junio; 10(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5460368.pdf>*

5. *Rodríguez, Y et al. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. Rev.Med.Electrón. [Internet]. 2016 Abr [citado 2019 Mayo 15] ; 38(2): 185-198. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es.*
6. *Ríos A, Barreto G. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. [Tesis de Grado]. Bogotá, Colombia. 2016. Disponible en: <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>*
7. *Villagarcía, E et al. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. Horiz. sanitario [revista en la Internet]. 2017 Abr [citado 2019 Mayo 15] ; 16(1): 46-54. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592017000100046&lng=es. <http://dx.doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>.*
8. *Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Lima, Perú. 2016. Disponible*

en:http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf

9. Quispe, A. *Opinión que tienen los pacientes del Servicio de Medicina general en la calidad de atención de la enfermera. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - Perú; 2014.*
10. Leninger, M. *Cultura de los Cuidados: "Teoría de la diversidad y la universalidad". Citado en ANN, M.T Y Martha, R.A Modelos y teorías de enfermería. Madrid- España. Editorial Mosby. Quinta edición.*
11. Capcha, V et al. *Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un Hospital Público, Abril – Diciembre. 2018. [Tesis de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia*
12. Mejía D. y Rivera O. *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Lambayeque. Perú. 2016. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

13. Atencio, N. *Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo. [Tesis para obtener el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico].*
Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Internet] [fecha de acceso:10.05.2019]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf
14. Garza, R et al. Traducción y validación del instrumento “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)”. *Cuid salud*, jul-dic 2015; 2(2):195-202. Disponible en: <http://www.eeplt.edu.pe/revista/index.php/Salud/article/view/46/39>
15. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Online].; 2015 [cited 2019 mayo 10. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
16. Delgado, J. *Calidad de la atención del cuidado desde la percepción del paciente hospitalizado. Universidad Autónoma de Querétaro. [Tesis en Internet] Disponible en:* <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2301/1/RI001803.pdf>. Acceso el 11 de mayo del 2019.

17. Fuentes N, Jiménez M. *Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes Diabéticos hospitalizados, Colombia 2017*. DOI: <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
18. García, C. *Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los Cuidados Enfermeros en un Hospital de Tercer Nivel, 2016*. Disponible en:
<https://riull.ull.es/.../EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20>
19. Pozo T, Pupiales A. *Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015- enero 2016*. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf>
20. Medina, Y. *Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería, Servicio de Clínica Hospital Isidro Ayora, 2015*. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fNLZGquAp18J:dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20520SATISFACCION%2520DEL%2520USUARIO.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

21. León, C. *Nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018.* Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ed4719a9889fcf1244ab49d676ed65d5/Cite
22. Chumpitaz, M. *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora junio 2017.* Disponible en:
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1680>
23. Saavedra J, Bustamante M. *Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera (o) en el Servicio de Medicina Hospital Regional II – 2 Tumbes 2017.* Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_5fc2c49ec09e313fed1c780a153e2fb/Details
24. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. *Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de Enfermería en los Servicios del Hospital III Iquitos de ESSALUD – 2017.* Disponible en:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017.

Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125?show=full>

26. Flores, C. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización.

Hospital II-1 ESSALUD Ilo, 2016. Disponible en:

<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/203>

27. Cubas J, Guerra M, Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un hospital Nacional de Lima, 2016. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/745/Satisfaccion_CubasBejar_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28. Begazo, D. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015. Disponible en:

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>

29. Quispe, S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del Servicio

Ginecología del hospital Vitarte, 2014. Disponible en:

www.hospitalvitarte.gob.pe/portal/mod/biblioteca/download.php?transparencia=62

30. *Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Lambayeque. Perú. 2016. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

31. *Gonzáles E, Guevara M. Nivel de percepción de la familia del paciente hospitalizado respecto al cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2015.*

Disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1057/BC-TES-5837.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

32. *Blázquez S, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería, México. Revista Médica de la Universidad Veracruzana, 2014; 14(1): p. 14-19. Disponible en:*

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56023>

33. Valverde, S et al. *Entender el sentido de los cuidados en enfermería*. 2015. Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/619/13>
34. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao. Revista Cayetano. 2015 [publicación periódica en línea]. [Citado: 12 de mayo del 2019]. Disponible en:*
<http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
35. Lagoueyte, M. *El cuidado de enfermería a los grupos humanos*. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud [Internet]. 2015 Aug [cited 2019 May 17] 47(2): 209-213. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en.
36. Palomino E. *Ética profesional de enfermería*. Pisco, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2014. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/.../313871977>
37. Murrieta, Nogueira, Palacios. *Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de Enfermería en los servicios del*

Hospital III Iquitos de ESSALUD – 2017. Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:J4IyG2eLIsJ:repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe

38. *Hernández J, García L. Metodología en investigación clínica. Tipos de estudios. [Internet]. Granada: La Fundación para el Desarrollo de Enfermería; 2016 [acceso 14 de mayo del 2019]. Disponible en: http://www.congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/doc/16_1421659_329876.pdf*

IX. ANEXOS

Anexo N°1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



A continuación marque con una aspa las siguientes preguntas

I. DATOS GENERALES:

Edad: Años

Sexo:

- Masculino ()
- Femenino ()

Grado de instrucción:

- Analfabeto ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior Técnica () ☐ Superior Univ. ()

Estado civil:

- Soltero ()
- Casado ()
- Divorciado ()
- Viudo ()
- Conviviente. ()

II. CUESTIONARIO

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X".

DIMENSIONES CARE – Q	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				
CONFORT				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				

17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				

19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
SE ANTICIPA				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación				
de salud				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de				
intervención				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en				
su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única				
y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y Tratamiento				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

PONDERACIÓN

La medición de cada ítem consta de cuatro valores:

- Nunca (1 punto)
- A veces (2 puntos)
- Casi siempre (3 puntos) - Siempre (4 puntos).

Es así, que el nivel de satisfacción será medido en escala nominal, cuyos valores finales son:

- Satisfacción Baja : 46 - 92 puntos
- Satisfacción Media : 93 - 138 puntos
- Satisfacción Alta : 139 - 184 puntos

Según Patricia Larson la satisfacción consta de seis dimensiones, las cuales son:

1. Accesibilidad: La dimensión accesibilidad, será medida en los ítems del 1 al 5, los cuales serán medidos en escala nominal, cuyos valores finales son:

- Satisfacción alta : 16 – 20
- Satisfacción media : 11 – 15
- Satisfacción baja : 05 – 10

2. Explica y facilita: La dimensión explica y facilita, será medida en los ítems del 6 al 10, los cuales serán medidos en escala nominal cuyos valores finales son:

- Satisfacción alta : 16 - 20
- Satisfacción media : 11 - 15
- Satisfacción baja : 05 – 10

3. Confort: La dimensión será medida en los ítems del 11 al 19, los cuales serán medidos en escala nominal cuyos valores finales son:

- Satisfacción alta :28 - 36
- Satisfacción media :19 - 27
- Satisfacción baja :09 -18

4. Se Anticipa: La dimensión se anticipa, será medida en los ítems del 20 al 29, los cuales serán medidos en escala nominal, cuyos valores finales son:

- Satisfacción alta : 31 – 40
- Satisfacción media : 21 – 30 - Satisfacción
baja : 10 – 20

5. Confianza: La dimensión confianza será medida en los ítems del 30 al 39, los cuales serán medidos en escala nominal, cuyos valores finales son:

- Satisfacción Alta : 25 – 32
- Satisfacción Media : 17 – 24
- Satisfacción Baja : 08 – 16

6. Monitoreo y seguimiento: La dimensión Monitoreo y hace seguimiento, será medida en los ítems del 40 al 46, los cuales serán medidos en escala nominal, cuyos valores finales son:

- Satisfacción Alta : 25 – 32
- Satisfacción Media : 17 – 24
- Satisfacción Baja : 08 – 16

Consentimiento Informado

El presente estudio denominado: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DEL ENFERMERO EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES ENERO -JUNIO 2019”

y tiene por objetivo: determinar el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Los datos de este estudio se obtendrán de una entrevista los cuales se llenaran en un cuestionario de recolección de datos, la participación es completamente voluntaria y la información anónima, será utilizada de modo confidencial y de acceso solo por el investigador; para que los resultados sean los más confiable posible es de vital importancia la honestidad en sus respuestas.

Este trabajo no presenta riesgos físicos para el participante.

Por este documento, yo.....,con domicilio
en,

en pleno uso de mis facultades mentales, me ofrezco a participar en el estudio,
previo conocimiento de los beneficios y riesgo que este acarrea.

Participante
DNI