



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

**CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA “SAN
JUAN” - JAÉN 2019.**

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

AUTORA:

Br. Lesly Mileny Vega Loayza

ASESORA:

Mg. Rosalía del Pilar Huiman Marchena

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis queridos padres y hermanos, por su apoyo constante y fuente de estímulo para culminar exitosamente mi formación profesional.

Lesly Mileny

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser fuente de vida y de amor, por iluminarme para alcanzar la meta proyectada.
A todas las personas que hicieron posible la culminación de la investigación.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 MARCO TEÓRICO	7
1.1.1 Situación problemática	7
1.1.2 Antecedentes bibliográficos	10
1.1.3 Base Teórica	14
1.2 Problema	23
1.3 Hipótesis	23
1.4 Objetivos	23
1.5 Justificación e importancia de la investigación.	24
1.6 Definición y operacionalización de Variables	25
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1 Tipo de investigación.	27
2.2 Diseño de contrastación de hipótesis.	27
2.3 Población y muestra	28
2.4 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5 Análisis estadístico de los datos	29
III. RESULTADOS	31
IV. TABLAS Y FIGURAS	34
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

RESUMEN

La investigación desarrollada estuvo orientada por el objetivo general: Determinar en qué medida la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019; el estudio empleó el tipo de investigación descriptiva correlacional; adoptando un diseño no experimental; para recolectar datos se seleccionó una muestra que incluyó a 20 pacientes atendidos en la Clínica “San Juan” de Jaén, a quienes se les aplicó la técnica la encuesta y la entrevista y dos cuestionarios, el N° 1 sobre la variable calidad de cuidados de enfermería y, el N° 2 sobre la variable satisfacción del paciente; los datos recogidos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial, con ayuda del software SPSS y el programa Excel. Los resultados obtenidos indican que se obtuvo el índice de 0,896, según el cual existe un grado de correlación significativa alta y positiva, es decir, si mejora la variable cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente se elevará, caso contrario, si los cuidados de enfermería no son de buen nivel, se generará insatisfacción en el paciente

Palabras clave: Calidad, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The research developed was guided by the general objective: To determine to what extent the quality of nursing care is related to patient satisfaction in the Clinic “San Juan” - Jaen 2019; the study used the type of correlational descriptive research; adopting a non-experimental design; To collect data, a sample was selected that included 20 patients treated at the “San Juan” Clinic in Jaen, to whom the survey and interview technique was applied and two questionnaires, No. 1 on the variable quality of care of nursing and, No. 2 on the variable patient satisfaction; The collected data were processed using descriptive and inferential statistics, with the help of the SPSS software and the Excel program. The results obtained indicate that the index of 0.896 was obtained, according to which there is a high and positive degree of significant correlation, and that is, if the nursing care variable improves, patient satisfaction will rise, otherwise, if the care of Nursing are not of a good level, patient dissatisfaction will be generated

Keywords: Quality, nursing care, patient satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Situación problemática

El trabajo de investigación desarrollado focalizó su preocupación en variables inmersas en las ciencias de la salud, particularmente en la enfermería, donde el personal profesional debe mostrar buen desempeño brindando a los pacientes cuidados en términos de calidad para alcanzar su satisfacción, entonces, las variables estudiadas fueron la calidad de cuidados del personal enfermero relacionado con la complacencia en los pacientes atendidos en una Clínica de Jaén; en los párrafos siguientes se desarrolla de modo deductivo la realidad problemática encontrada en cada una de ellas.

La problemática de estos servicios brindados por personal correspondiente ha sido enfocada a partir de la formación inicial de las enfermeras, para formarse profesionalmente dedican cinco años aproximadamente y una vez egresadas de las aulas universitarias se enfrentan al desafío de ejercer la profesión y asumir la responsabilidad de brindar cuidados a los pacientes, muchas veces en condiciones no apropiadas y con una remuneración poco estimulante en relación a otras profesiones¹.

Pero, el problema de los cuidados de enfermería también pasa por el hecho de que brindarlos exige las competencias profesionales del caso, las mismas que deben haber sido desarrolladas en la formación profesional inicial a efectos de atender las urgencias y problemas dándoles el tratamiento correspondiente. En tal razón, las instituciones que forman a expertos en la salud deberían asegurar una formación inicial de calidad para los futuros (as) enfermeros (as).

También se señala que la problemática se genera cuando los profesionales de enfermería al no tener decisión sobre algunos casos de urgencia, ya sean voluntaria o involuntariamente, omiten los cuidados necesarios en distintas circunstancias de la atención que se debe otorgar durante la permanencia de los

pacientes en el centro asistencial. De allí que los investigadores enfatizan que el cuidado de enfermería no brindado oportuna y eficientemente constituye una dificultad muy extendida, razón por la cual es conveniente continuar investigándose para gestionar con mejor criterio la asistencia del enfermero/a, con la perspectiva de optimizar la eficacia de la atención a los pacientes².

De otro lado, al estudiar la problemática de esta variable, también se enfoca en base a la cantidad de enfermeros en relación al número de habitantes; los investigadores que en dicho país hacia el año 2012 existe una desproporción ya que sólo hay aproximadamente 4 profesionales en enfermería para atender en promedio a mil habitantes, cifras que no son asumidos totalmente por los responsables de proporcionar el cuidado y las propias autoridades del sector salud, hecho frente al cual plantean la inquietud en el sentido de que si esa desproporción, es decir, si la escasez de profesionales de la enfermería comprometidos con el cuidado de los pacientes traería como resultado la desvalorización de la eficacia de tal proceso³.

Dado que la investigación fue de tipo correlacional, se enfocó la situación en torno a las dos variables; en lo que concierne a la realidad problemática de la variable satisfacción del paciente, en un estudio sobre el tema en el país vecino de *Bolivia*, alcanzar la complacencia del paciente por la atención brindada, hoy en día, se ha constituido en una preocupación constante en el sector salud; sin embargo, hace falta que quienes gestionan los cuidados de enfermería, sensibilicen a los enfermeros que brindan este servicio que la calidad no se alcanza por la simple implementación y equipamiento con recursos materiales sino que se necesita poner como primera prioridad la vida de los pacientes, de igual modo, el Estado tiene que asumirla como una responsabilidad ineludible. Asimismo, la eficacia del servicio brindado por el enfermero/a corresponde determinarse desde la percepción de los enfermos que son los que directamente reciben el servicio de salud⁴.

También, hacia el año 2016, en México, al investigar sobre el tema los investigadores hallaron que la problemática en torno al servicio que brinda el

personal y la complacencia de los enfermos se genera cuando la apreciación tanto de la calidad de los cuidados de enfermería y la correspondiente satisfacción de quien los recibe, no toma en cuenta indicadores que permitan diagnosticar los componentes que poseen debilidades o cuya situación es álgida, es decir, no se identifican puntos críticos en relación a los cuidados que brinda el profesional; además, no se identifican estrategias de intervención adecuadas para enaltecer el grado de calidad y, con ello, alcanzar la satisfacción con los servicios de salud⁵.

En el Perú, la problemática que presenta esta variable, adolece de similar situación a la de los países citados. Sobre el tema, al estudiar dicha realidad señala la existencia de bajo grado de calidad de atenciones del enfermero/a en el sector salud constituye uno de los problemas más preocupantes para atender convenientemente la satisfacción de los pacientes, más aun cuando no se implementa completamente la gestión por resultados, debiendo para ello implementar valoraciones constantes y proyectar mecanismos encaminados a optimar la eficacia de cuidados de los profesionales en enfermería en todos los establecimientos de salud⁶.

Igualmente, en nuestro país, la situación que presenta la satisfacción del paciente está asociado a las estrategias de política pública en temática sanitaria, en lo que va del presente siglo, específicamente en el último decenio, en nuestro país se ha ido incrementando progresivamente la inversión en salud, aunque no en la proporción que se requiere; no obstante, hay aspectos neurálgicos que no permiten optimar el estado de salud poblacional: por un lado, que el presupuesto está encaminado esencialmente a la atención de las dolencias en desmedro de la previsión y el impulso de la salud; de otro lado, está dirigido casi solamente a disminuir las murallas mayormente importantes para acceder a las prestaciones en salud, es decir a la barrera económica⁷.

La problemática descrita en el anterior apartado conduce a afirmar que tanto la eficacia del servicio del enfermero/a, así como la complacencia de los enfermos presenta muchas debilidades que requieren ser atendidas. En el ámbito de la ciudad

de Jaén, existen centros asistenciales de carácter público y privado que presentan realidades preocupantes, manifestada en unas más que en otras.

La investigación llevada a cabo se realizó en la Clínica “San Juan”, una entidad de carácter privado que oferta servicios de salud a la población de esta ciudad, está considerada como una empresa relativamente joven, que, sin embargo contar con aproximadamente diez años de existencia, busca su consolidación y posicionamiento; actualmente, brinda prestaciones de salud primaria así como atención médico quirúrgica ya que posee equipamiento adecuado, razón por la cual registra constante atención de pacientes en consulta externa así como en internamiento y atención especializada.

Es en tal contexto que se creyó conveniente conocer en qué niveles se hallaba la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos, de igual manera, atendiendo al tipo de investigación que se asumió, la correlacional, se enfatizó en estudiar cuán correlacionadas estaban estas dos categorías seleccionadas. Esta constituyó la motivación principal para llevar a cabo la investigación.

1.1.2 Antecedentes bibliográficos

A nivel internacional

Rivera, Cinthia⁸, durante el 2018, llevó a cabo la investigación “Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante”, realizado en Ecuador; su propósito fue “identificar los cuidados de enfermería en relación al nivel de satisfacción de la mujer gestante”; los resultados: Las enfermeras brindan cuidado humanizado, realizando “un 83% cuidado continuo, 81% cuidado cálido, 65% cuidado oportuno y el 56% cuidado seguro”. Su autora concluye que cuando el cuidado de enfermería es humanizado repercute en el grado de complacencia en el grupo de madres embarazadas generándose en ellas confianza y tranquilidad.

También, la tesis de Boza, Rocío y Solano, Elena⁹ realizada en el año 2017, referida a la apreciación tenida por los interesados respecto al esmero brindado en un centro hospitalario especializado en atender a los niños en el país costarricense; la investigación tuvo como propósito primordial el análisis de la apreciación de los padres cuyos hijos estaban internados en la unidad de cuidados intensivos, sobre la eficacia de la atención enfermera/o; se halló como resultado que el 80% de padres de familia manifestaron su satisfacción con la calidad de las atenciones que el profesional enfermero/a brindaron a sus hijos durante su estancia en el indicado servicio asistencial; se concluye que resulta una exigencia reevaluar el servicio brindado desde la apreciación de los progenitores, para quienes el servicio, no respondía totalmente a sus expectativas.

Asimismo, Pozo, Tania Ivonne y Pupiales, Ana Gabriela¹⁰ realizaron en el 2016, en Ecuador, la investigación correlacional sobre la eficacia de las atenciones del enfermero/a asociado a la complacencia de los enfermos internados en un centro hospitalario de Quito, tesis elaborada con la finalidad de: Establecer si la eficacia en los cuidados brindados por el personal competente se relaciona con la complacencia apreciada por los pacientes del servicio hospitalario seleccionado como unidad de análisis; hallaron que el 80% de pacientes se sienten satisfechos con los cuidados del personal de enfermería; las investigadoras concluyen que la gran mayoría de hospitalizados en el servicio indicado localizan su satisfacción en el nivel alto reconociendo que es de buena calidad las atenciones brindadas por los profesionales de enfermería.

A nivel nacional

Se localizó la investigación de grado de Capcha, Yuliana Yanina, Rojas, Lizzeth y Pardo, Karen Melisa¹¹ sobre el grado de complacencia del enfermo asociada a las atenciones del enfermero/a en el servicio de un nosocomio estatal, ejecutada en el año 2018; elaborada con la finalidad de reconocer el estado de contentamiento con el cuidado del enfermero/a percibidos por los pacientes atendidos en un hospital público de la ciudad de Lima, en cuanto a los resultados, las investigadoras encontraron que la mayoría de pacientes calificó de poco

satisfactorio tales cuidados ofrecidos por el personal que labora en el área de gastroenterología, concluyendo que en dicho nosocomio el cuidado de enfermería se ve afectado por la insuficiente cantidad de trabajadores, además, recursos financieros y logísticos.

Igualmente, se ubicó el estudio de Soriano, Sonia Maribel¹², llevado a cabo en el año 2018, sobre la correspondencia entre el agrado manifestado por los pacientes y la aptitud en la atención brindada en una de las especialidades médicas de una entidad sanitaria, fue tesis magistral elaborada con el propósito principal de establecer la medida en que la pertinencia de la atención se relaciona con la complacencia del interesado exterior atendidos en uno de los servicios de dicho establecimiento; sus resultados indican que para el 42,6% la aptitud de la diligencia es de valor “Regular”, además, un 60% se siente complacido respecto al servicio recibido; su autora concluye: que existe alto grado y significativa relación entre los componentes asumidos de la satisfacción y la eficacia de la atención ofrecida.

Asimismo, se cita el estudio de Chumpitaz, Myriam Milagros¹³ relacionada con el grado de complacencia del enfermo respecto a la atención ofrecida por el enfermero/a en un centro hospitalario ubicado en Lima, realizada en el año 2017, tesis elaborada con la finalidad de establecer en qué categorías se ubicaban las variables y cuán relacionadas se encontraban en el establecimiento estudiado; sus resultados indican que la satisfacción del 40% de enfermos perciben la atención enfermera es calificada como regular; por ello, la investigadora concluye que es de nivel medio la complacencia de los enfermos en base a la atención que ofrecen las enfermeras; teniendo en cuenta los componentes “responsabilidad, seguridad, confiabilidad, y recursos palpables; además, resultó únicamente alto en el componente empatía”.

Igualmente, Mejía, Danna Deborath Sammantha y Rivera, Olenka Sofía¹⁴ desarrollaron un estudio para evaluar el grado de complacencia de los enfermos atendidos respecto al cuidado del enfermero/a en un hospital estatal de Lambayeque, en el año 2016, elaborada para de establecer el grado de complacencia relacionada con el trabajo de los profesionales de enfermería que

realizan en una especialidad en dicho nosocomio; obtuvieron como resultado que para el 75% los cuidados enfermeros no son del todo aceptables, por ello concluyen que la mayoría de encuestados evalúa como regularmente aceptable su complacencia con la atención del enfermero/a, sin embargo, los enfermos demandan que dichos cuidados de los enfermeros (as) deberían ser mejorados.

A nivel provincial / local

Se halló el estudio de Tarrillo, Juana Iris¹⁵ sobre la apreciación que tienen los pacientes del hospital estatal respecto a la calidad de las atenciones del enfermero/a, en el año 2017; estudio de carácter no experimental y de nivel descriptivo, elaborado para lograr el fin de averiguar cómo el paciente percibe el grado que posee la aptitud de las atenciones del enfermero/a en uno de los servicios del hospital investigado; los resultados obtenidos señalan que, según dimensiones, predominó en categoría buena la capacidad de respuesta (87,7%); asimismo, la autora concluye que de modo general, los interesados atendidos en uno de los servicios del establecimiento de salud en la ciudad de Jaén aprecian de forma integral la característica de la prestación brindada por el personal de enfermería cualificándolo de nivel bueno.

Igualmente, Medina, Jesús y Medina, Ivan Heiser¹⁶ realizaron la tesis sobre el grado de contentamiento del usuario luego de haber sido operado respecto a la atención del enfermero/a en uno de los servicios del centro hospitalario público de Jaén, desarrollada en el año 2016; elaborada con la finalidad de comprobar el grado de complacencia expresado por el paciente pos intervenido respecto a los cuidados recibidos por los enfermeros del hospital de Jaén, sus resultados señalan que el 60% de pacientes se sienten regularmente complacidos con el servicio que le ofrece los profesionales de la salud; se concluye que sí hay disposición, persistencia y derivaciones de los cuidados, no obstante, hallaron que una proporción significativa manifiesta no satisfacción respecto a los cuidados del personal responsable.

1.1.3 Base Teórica

1.1.3.1 Calidad de cuidados de enfermería

Es bueno partir señalando que la calidad está referida a la cualidad que tiene como finalidad compensar carencias expresas o específicas en base a una cuantificación y una verificación de requerimientos de correspondientes, es decir, la condición de aptitud o de eficacia que posee un bien o un servicio

Asimismo, se entiende por cuidado a la particularidad otorgada a la Enfermería como profesión, está formado por prácticas “transpersonales e intersubjetivas” a fin de resguardar, optimizar y defender a la sociedad socorriendo a un individuo sano o enfermo en el lapso de las diferentes etapas de su vida. Por su lado, la calidad es entendida como a todas las peculiaridades que posee un bien o prestación que le concede su disposición a efecto de compensar las expectativas de quien accede a tales prestaciones. De igual manera, la calidad en salud ha de ser pensada como un componente de las condiciones de existencia, en tal razón, estado primordial del progreso social.

Entonces la calidad de cuidados es la facultad para conseguir el mayor provecho viable esperado, tomando en consideración las virtudes de las personas y de las colectividades³.

A nivel del sector salud, la propiedad de los cuidados en enfermería constituye un proceso cuya finalidad se orienta a lograr un nivel óptimo en la asistencia de cuidados con la perspectiva de satisfacer las necesidades o expectativas de los pacientes. Sin embargo, alcanzar esta exigencia implica considerar que la presencia, la continuidad y la eventualidad, resultan circunstancias concretas y específicas que debe reunir dicho cuidado. Asimismo, se convierten en elementos primordiales de la prestación de salud, mediante ella es viable proporcionar ayuda, comodidad y soporte separada de riesgos a la integridad de los pacientes bajo cuidado¹⁷.

Asimismo, la calidad de cuidados constituye una responsabilidad de todo profesional de la enfermería, asumiéndola a manera de un indicio que ofrece las empresas prestadoras de atención sanitaria. Por ello, resulta trascendente que la enfermera (o) en calidad de sus integrantes posea un manejo conveniente del paciente, teniendo en cuenta que la interacción social de persona a persona que establezca con el enfermo resulten separadas del peligro, pertinentes, incesantes y eficiente (p. 16)¹⁸.

Finalmente, Moreno¹⁹ afirma que se puede definir como la adquisición de un cúmulo de propiedades y operaciones que viabilizan el restablecimiento en cada uno de los pacientes, del estado de salud que le corresponde tener.

El abordaje de la eficacia de las atenciones de enfermería se sustentó en la teoría formulada por Jean Watson quien contribuye lo concerniente al “Cuidado Humano” otorgándole enfoque integrador de la persona a efecto de que los profesionales en salud encargados de su asistencia y acompañamiento lo apliquen en su quehacer. Además, esta teoría plantea la idea de que los pacientes demandan una calidad completa que suscite el espíritu humanitario, el bienestar corporal y el correspondiente progreso de sus condiciones de existencia, de forma tal que para el paciente resultará positiva si es desarrollada de manera interpersonal²⁰.

En resumen, el estudioso contribuye con una perspectiva humanizante de la labor del personal de enfermería; entendiéndola a manera de resultado de la concordancia con la calidad de vida, instaurando como preocupación primordial de los profesionales en enfermería, promover el buen estado de la salud, alcanzar la mejoría y prevenir las dolencias, en el entendido de que estar sano implica la existencia de armonía a nivel de cuerpo, mente y alma, aspectos que debe apreciar y vivenciar el beneficiado con la calidad de los cuidados del enfermero (a).

La valoración de esta variable fue necesario operacionalizarla y establecer sus dimensiones. En el marco del presente estudio se asumieron como dimensiones, los evaluados mediante el instrumento más difundido y utilizado “CARE–Q (Caring Assessment Instrument)”, donde se valora los siguientes elementos:

En primer lugar, la accesibilidad: Está relacionada con el procedimiento de cómo el personal de enfermería atiende brindando cuidado de manera pertinente y atendiendo a las exigencias del usuario. Fue evaluada en base a los indicadores: Cuidados oportunos y atención a las necesidades de los pacientes.

También, “explica y facilita”: Relacionada con las explicaciones realizadas por el enfermero/a dando a saber instrucciones que debe seguir el paciente porque muchos son desconocidos o complicados de entender en relación a su padecimiento, cómo hay que tratarlo para su recuperación, proporcionándole las explicaciones de modo preciso. Se evaluó teniendo en cuenta: Hace precisiones sobre la enfermedad y prepara al paciente para su tratamiento.

Además, “conforta”: Vinculada con la atención brindada por el enfermero/a, a fin de que el enfermo internado se sienta cómodo, animándolo en aras de continuar con su medicación, forjando un ambiente de tranquilidad. Para su evaluación se tomaron en cuenta los indicadores: Anima a los pacientes y crea un ambiente apropiado.

Asimismo, “se anticipa”: Se relaciona con el hecho de que el enfermero/a proyecta su quehacer profesional centrando su atención en la salud de los pacientes, evitando inconvenientes. Su evaluación asumió los indicadores: Planificación de los cuidados y prevención de inconvenientes.

Igualmente, “mantiene relación de confianza”: Está referida al trato cordial que debe tener con el enfermo, evidenciando actitud empática en beneficio de su pronta mejoría, haciéndole considerar que se interesan por él

por considerarlo un ser sensible. Para su evaluación se tomaron en consideración los indicadores: Buen trato y actitud empática.

Finalmente, “monitorea y hace seguimiento”: Se relaciona con el control que el enfermero/a realiza del proceso de evolución durante la permanencia del enfermo, a partir de su llegada al servicio de ocurrencia, acompañando el avance de su estado de salud. Este aspecto manifiesta la atención prestada por el enfermero/a y del tratamiento de la información teniendo en cuenta la dolencia de cada paciente²¹.

Esta dimensión se evaluó en base a los indicadores: Interés por la situación del paciente y control de la estadía del paciente.

Al abordar la trascendencia de las cualidades de la atención del enfermero/a, como lo indica Tigani la calidad en los cuidados en las instituciones prestadoras de servicios sanitarios, es compromiso de distintos agentes que trabajan en un centro hospitalario, clínica o centro de salud, no obstante, el trabajo de la o el enfermero es de exclusiva significatividad, toda vez que es quien ofrece servicio directo y se halla en relación durante más espacio temporal con el paciente, en tal razón una atención personalizada de óptima calidad resulta ineludible para conseguir la complacencia de los enfermos, dada su condición, son manifiestos a los cuidados que se les brinda y a menudo toman en cuenta esencialmente ese aspecto para calificar la calidad de cuidados de manera integral, incluyendo las cualidades técnicas, la oportunidad del cuidado y adecuado, así como la comunicación, el trato y la actitud empática entre paciente y enfermero (a)¹⁶.

1.1.3.2 Satisfacción del paciente

En cuanto a la variable satisfacción del paciente, es conveniente precisar que toda empresa, al margen de que sea pública o privada, que oferte bienes o servicios, orienta su negocio a complacer básicamente a sus clientes externos, es decir a los consumidores de sus productos o servicios, pues se ha demostrado que un cliente, específicamente, un paciente en el sector salud, que esté satisfecho del servicio recibido será la mejor carta de presentación a los potenciales pacientes.

Al conceptualizar esta variable, Feldman, Vivas, Lugli, Alviarez, Pérez y Bustamante²² afirman que debe entenderse que un paciente está satisfecho cuando evalúa positivamente en qué estado se encuentran los diferentes elementos o componentes de la atención que recibió²².

Por otra parte, también se le conceptualiza como la adquisición de una afirmación complaciente respecto a las expectativas que una persona o paciente se había proyectado²³.

De igual manera, se la concibe como la medición obtenida del producto de la interacción entre paciente y enfermero (a) como experto en materia de salud, responsable de los cuidados²⁴.

Atendiendo a lo investigado, en el marco de la investigación, referirse a satisfacción del paciente es tener en cuenta la valoración que él posea respecto a la calidad del cuidado del enfermero/a. El mismo que ha de tomar en consideración que todo enfermo es una persona que padece, vivencia, reflexiona y requiere menos demás que medicamentos mucha condescendencia y afecto²⁵.

Finalmente, se afirma que cuando se consigue que un usuario se muestra satisfecho sus expectativas tenidas previamente a recibir una

asistencia son sobresalidas por la valía que aprecia en circunstancias que ya lo recibió²⁶.

Como se puede inferir, el común denominador de la satisfacción del paciente, usuario de un servicio de salud, se alcanza en la medida que las expectativas que se forjan antes de tomar un servicio están por encima del valor que distingue cuando ya lo ha recibido.

De otro lado, para Mira y Aranaz²⁷, las actuales connotaciones respecto a la satisfacción del paciente se basan en el nuevo enfoque teórico sobre la asistencia sanitaria, el mismo que se opone a la tradicional forma de ver que el paciente se siente satisfecho con los aspectos de la hospitalización o acerca de cómo se organiza la atención, por el contrario, este nuevo enfoque reconoce y valora el rol activo del enfermo en la adopción de medidas concernientes a su estado de vigor y cómo debe conservarlo considerando sus propias perspectivas. Bajo este nuevo enfoque, los cuidados enfermeros deben centrarse en el paciente, además, las decisiones del profesional de la salud deben tener en cuenta la actuación de quienes recibirán la asistencia sanitaria²⁷.

Tratar sobre la importancia que posee la complacencia del usuario quien recibe servicio del experto en enfermería exige tener en cuenta que este aspecto, al constituir un componente elemental en la calidad del servicio, debe ser evaluado permanentemente, para conocer la complacencia de los enfermos, sobre todo en una entidad prestadora de servicios de salud, al margen de que se trate de una Clínica, un Centro Médico, un Centro de Salud ya sea pública o privada, resulta un tema imprescindible para desarrollarse y brindar servicios apropiados para obtener la satisfacción y fidelización de los pacientes. Es habitualmente un mecanismo elemental que transporta al éxito y al desarrollo empresarial.

Cuando esto no ocurre así, un paciente que haya tenido una experiencia negativa, porque ya sea consciente o involuntaria se le ha prestado

deficientemente un servicio, por lo general no lo manifiesta hasta que cuando se halla en su entorno de intimidad, es decir, con sus familiares, amistades o compañeros de labor. Si se produce una opinión de desaprobación ésta permanece estampada en la percepción de otros pacientes o usuarios y ocasiona una apreciación nociva de los cuidados de enfermería que se le brinda. Es decir, un inadecuado cuidado puede transportar a la entidad de salud a la ruina si dicha situación no se detecta, no se controla ni se corrige adecuadamente.

En esa perspectiva, el sentir de los pacientes, constituye la fuente de información más efectiva a fin de perfeccionar la atención brindada en todo centro de salud. Son los pacientes quienes nos proporcionarán los aspectos a mejorar y localizar, posiblemente, el por qué las empresas están perdiendo consumidores del servicio. Brindar lo que requieren constituye la clave para retener, fidelizar y atraer nuevos pacientes.

Para evaluar la complacencia de los usuarios concerniente a la calidad de vigilancia que reciben en los centros asistenciales implicó determinar sus dimensiones. En la investigación, el proceso de valoración de la variable satisfacción del paciente contempló la adopción de las dimensiones establecidas en el instrumento denominado SERVQHOS el cual fue adaptado, dichas dimensiones son: la comunicación, la profesionalidad y la atención de enfermería.

En cuanto a la comunicación: Ésta hace referencia al proceso por el cual dos o más personas intercambian mensajes o información, donde hay un emisor que es quien transmite a un receptor un mensaje mediante el uso de un conducto confiando que, a continuación, se origine una contestación de tal receptor, en un ámbito explícito. En la investigación, este proceso básicamente se desarrolla entre el enfermero/a y el usuario/paciente.

Esta dimensión se evaluó teniendo en cuenta los indicadores: capacidad para la comunicación asertiva y capacidad de escucha.

Sobre la dimensión profesionalidad: para Rojas es entendida como el cumplimiento adecuado de la profesión para la cual se formó, hace referencia a poseer valores afirmados el momento de practicar a fin de realizarlo de forma imparcial y ejecutar de modo científico su responsabilidad, apoyando a cualquier persona que solicite sus asistencias, también se refiere al desempeño del personal de enfermería con capacidad y gran eficacia ya que la profesionalidad es equivalente a gran responsabilidad civil para con las personas del entorno²⁶.

Esta dimensión fue evaluada adoptando los indicadores: Capacidad profesional y capacitación en servicio.

En lo concerniente a las cualidades del servicio enfermero: Ésta constituye el procedimiento a través del cual el enfermero/a, aplicando el método científico, asiste y brinda cuidados a los pacientes en concordancia con las buenas prácticas asistenciales; dicho proceso implica proporcionar cuidados de una manera razonada, lógica y metódica, cuando el paciente lo necesite.

La evaluación de esta dimensión descansó en los indicadores: Calidad de los cuidados, oportunidad de la atención.

1.1.3.3 Base conceptual

Calidad:

Está referida a la facultad poseída por un ente para compensar carencias expresas o manifiestas de acuerdo a ciertos parámetros, en observancia de las exigencias de eficacia²¹.

Calidad de atención:

Consiste en garantizar que cualquier usuario acoja una serie de servicios para el diagnóstico y tratamiento adecuado a fin de obtener una óptima prestación

sanitaria, asumiendo la existencia de cualesquiera factores y los saberes del usuario y de la asistencia médicaa”²⁸.

Cuidados:

Son las atenciones que proporciona el personal de enfermería a los pacientes para devolver su estado de salud, ya que ésta es un asunto general, en tal razón, es sumamente complicado y efecto de la concurrencia de elementos causales²⁹.

Cuidados de enfermería:

Es el servicio que brinda el enfermero (a) a los pacientes que acuden a un centro asistencial²⁹.

Cuidado humanizado:

Teoría que respalda el trabajo del enfermero (a) según la cual se humaniza la atención al paciente²⁰.

Enfermera (o):

Se considera a la persona dedicada a cuidar de manera personal e intensiva de un enfermo/paciente. Para su desempeño, estas personas siguieron la formación profesional en enfermería, desarrollada en la facultad correspondiente³⁰.

Nuevo Enfoque de la Asistencia Sanitaria:

Se refiere a los planteamientos teóricos que orientan la atención en el sector salud, según los cuales el paciente asume un rol activo en las decisiones sobre la conservación de su salud²⁷.

Satisfacción del paciente:

Constituye el grado de complacencia que evidencia el paciente respecto al desempeño enfermero/a ofrecido en su condición de usuario de un servicio de salud. Se consigue la satisfacción del paciente cuando los servicios cumplen o exceden sus expectativas²⁵.

1.2 Problema

¿En qué medida la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019?

1.3 Hipótesis

Hipótesis de trabajo

La calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente, en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

Hipótesis específicas

- a. Estadísticamente los cuidados de enfermería en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019, son de nivel medio.
- b. Estadísticamente la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019, es de nivel medianamente satisfactorio.
- c. La calidad de cuidados de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

1.4 Objetivos

Objetivo general

Determinar en qué medida la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019

Objetivos específicos

- a. Diagnosticar el nivel de la calidad de cuidados de enfermería en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.
- b. Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.
- c. Estimar el índice de correlación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

1.5 Justificación e importancia de la investigación.

El trabajo investigativo surgió a raíz de la existencia de una situación que esperaba ser estudiada, además, en el ámbito local no se ubicaron trabajos de investigación que informaran lo concerniente al comportamiento actual de las variables seleccionadas, asimismo, hacía falta conocer si la primera variable se relaciona con la segunda, bajo esa perspectiva, con la investigación desarrollada se obtuvieron múltiples beneficios, así: *Teóricamente*, puesto que se respaldó en teorías y enfoques referidos a las atenciones del enfermero/a y la complacencia del hospitalizado en una clínica, dicha información fue tomada como referente y extraída de fuentes confiables; de igual manera, los resultados que se han obtenido y los hallazgos resultado del proceso investigativo se constituirán en aportaciones teóricas para nuevas investigaciones. En lo *práctico*, ya que hizo posible establecer el estado actual en que se hallaban las variables y su correspondiente índice de correlación, en esa medida, la información que obtenida podría ser tomada en cuenta para adoptar medidas pertinentes y orientadas a optimar la eficacia de las atenciones del enfermero/a que brinda la Clínica “San Juan”. *Metodológicamente*, porque su ejecución implicó el diseño y producción de materiales para la recaudación de información, los mismos que luego de ser validados podrían ser asumidos como referente, de igual modo, el trabajo de investigación se sometió a los lineamientos señalados por la metodología de investigación científica, de ese modo, queda asegurado el aporte de información válida y fiable. Tuvo relevancia

socialmente, puesto que se llevó a cabo al trabajar la salud de los pacientes, también trascenderá en la mejora de sus condiciones socio económicas, ya que, si la clínica mejora su prestación en lo concerniente a la eficacia de cuidados de enfermería, logrará satisfacer las expectativas del paciente, éste recuperará su buen estado de salud y podrá vivir en mejores circunstancias.

1.6 Definición y operacionalización de Variables

El proceso de investigación abarcó el trabajo de las variables:

Cuidados de enfermería

Satisfacción del paciente

1.6.1 Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
V1: CUIDADOS DE ENFERMERÍA	Constituye un proceso cuya finalidad se orienta a lograr un nivel óptimo en la asistencia de cuidados con la perspectiva de compensar las exigencias o expectativas de cada paciente ¹⁷ .	Es el conjunto de buenas prácticas que realiza el enfermero/a con la finalidad de atender a los enfermos/usuarios de la clínica “San Juan”; se evaluaron utilizando el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument)	“Accesibilidad”	Cuidados oportunos	Niveles: Alto Medio Bajo	Encuesta / Cuestionario
				Atención a las necesidades de los pacientes.		
			“Explica y facilita”	Hace precisiones sobre la enfermedad		
				Prepara al paciente para su tratamiento		
			“Conforta”	Anima a los pacientes		
				Crea un ambiente apropiado		
			“Se anticipa”	Planificación de los cuidados		
				Prevención de inconvenientes.		
			“Mantiene relación de confianza”	Buen trato		
				Actitud empática		
V2:SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	“Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida” ²² .	Es el estado de complacencia que manifiesta el paciente de la Clínica “San Juan” respecto a los cuidados de enfermería que le brindan, se evaluará mediante el instrumento denominado SERVQHOS	Comunicación	Capacidad para la comunicación asertiva	Niveles: Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Encuesta / Cuestionario
				Capacidad de escucha.		
			Profesionalidad	Capacidad profesional		
				Capacitación en servicio.		
			Atención de enfermería	Calidad de los cuidados,		
				Oportunidad de la atención		

II. MARCO METODOLÓGICO

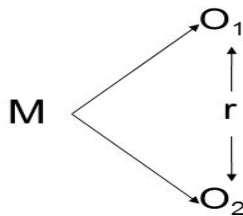
II.1 Tipo de investigación.

Atendiendo al punto de vista metodológico, el trabajo ejecutado, asumió el tipo cuantitativo pues se recolectó información para probar hipótesis, además, los datos se procesaron utilizando la estadística tanto descriptiva como inferencial, presentándolos de manera numérica y porcentual. Además, fue “*descriptiva*” en la medida que se encaminó a puntualizar la situación de las variables seleccionadas en el grupo de la muestra; fue de tipo *correlacional*, ya que su propósito fundamental se orientó a determinar estadísticamente la incidencia de la variable cuidado de enfermería en la variable satisfacción del paciente³¹.

II.2 Diseño de contrastación de hipótesis.

Se adoptó un diseño de investigación no empírico debido a que no se operó intencionadamente las variables. Tal y como lo especifican diversos estudiosos del tema, las investigaciones con diseño no experimental constituyen estudios sistemáticos, pero las variables no se manejan porque ya han sucedido³¹.

El esquema correspondiente fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Información de la variable cuidados de enfermería

O₂ = Información de la variable satisfacción del cliente

r = Índice de correlación estadística entre variables

II.3 Población y muestra

Población

Quedó conformada por el total de pacientes atendidos en la sala de hospitalización de la Clínica “San Juan”, en el lapso de la 2da quincena de noviembre, hasta completar los 20 pacientes.

Muestra

Se encontró una población manejable, por ello, también fue asumida en calidad de muestra, es decir, la integraron 20 unidades de análisis.

Asimismo, los juicios para la inclusión y exclusión, fueron:

Criterio de Inclusión:

- Todos los pacientes en general ya sean de sexo masculino como femenino
- Pacientes internados por espacio de tres días a más.

No se excluyó a ningún paciente.

II.4 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

A efectos de adquirir la inquisición requerida se aprovechó la encuesta como técnica y como instrumentos dos interrogatorios, para cada una de las variables.

En el siguiente cuadro se precisa la técnica e instrumentos que se usaron:

Variable	Técnica	Instrumento
V1: Cuidados de enfermería	Encuesta , para identificar las categorías alcanzadas por cada una de las variables.	Cuestionario 1 , sobre cuidados de enfermería, se aplicó a los pacientes.
V2: Satisfacción del paciente		Cuestionario 2 , sobre satisfacción del paciente, igualmente, se empleó con ellos mismos.

Los cuestionarios aplicados son instrumentos adaptados ya validados en otros contextos. El cuestionario 1 para apreciar “la calidad de los cuidados de enfermería” fue tomado como referente del instrumento “CARE-Q”, se trata de un interrogatorio organizado en 32 ítems, relacionados con las 6 dimensiones: Accesibilidad con 05 ítems, “Explica y facilita” en 05 ítems, “Conforta” en 6 ítems, “se anticipa” en 6 reactivos, “mantiene relación de confianza” con 5 ítems y “monitorea y hace seguimiento” en 05 ítems. El cuestionario 2 sobre satisfacción del paciente es el denominado instrumento denominado SERVQHOS, fue estructurado en 18 ítems, distribuidos equitativamente en sus tres dimensiones: Comunicación, profesionalidad y atención de enfermería con 06 ítems cada una.

Previamente a su aplicación al grupo muestral se sometieron a la determinación de su validación y análisis de su fiabilidad; su validez de contenido se hizo a criterio de expertos, es decir, profesionales idóneos y conocedores del tema; la fiabilidad se computó con el Alfa de Cronbach o análisis estadístico.

II.5 Análisis estadístico de los datos

En el desarrollo del proceso investigativo, cumplida la tarea de recaudación de datos se llevó a cabo su procesamiento apoyándose en la técnica estadística

descriptiva con su correspondiente análisis y discusión de resultados, de igual manera, la elaboración de tablas y figuras, lo que hizo posible conseguir información de primera fuente, confiable y válida sobre las variables en estudio.

De otro lado, teniendo en cuenta el enfoque metodológico de la investigación, es decir, dado el tipo de estudio correlacional, se hizo uso de la estadística inferencial para demostrar la hipótesis planteada, tarea en la que se emplearon los programas Excel y SPSS 25.0

Finalmente, con los insumos correspondientes brindados por la estadística descriptiva e inferencial se elaboraron las ideas finales y recomendaciones en relación a los resultados hallados.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de la calidad de cuidados de enfermería en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

En la Tabla 1, se incluyeron los hallazgos del cuestionario aplicado al grupo de estudio, para evaluar el estado de calidad de cuidados enfermeros en centro asistencial San Juan. El 75% de la muestra lo califica de categoría medio y 15% lo ubica en la categoría medio. Según lo descrito gran porcentaje de pacientes consideran que la calidad de servicio hacia ellos no es del todo buena. El cuidado comprende un conjunto de responsabilidades, el profesional de enfermería ha de manifestar en la práctica, su calidad profesional y actitud empática con el enfermo que asiste y está a su cargo; considerando los elementos “accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, monitorea y hace seguimiento a los procedimientos utilizados”, manteniendo relaciones de cordialidad.

El contenido de la Tabla 2 presenta los hallazgos a través de la aplicación del instrumento de recojo de indagación, respecto a la apreciación de la calidad de las atenciones de enfermería en base a dimensiones. En la dimensión Accesibilidad, de acuerdo a la idea del 45% de la muestra de estudio, considera que dicho cuidado es de nivel medio y alto. En el aspecto Explica y facilita como una de las dimensiones de las consideraciones de enfermería, en el grupo estudiado, el 65% de ellos considera que se encuentra nivel medio. En la dimensión Conforta, el 60% percibe que se encuentra en categoría medio y el 25%, categoría bueno. Referente al nivel de cuidados en enfermería en Se anticipa se observa que 70% de pacientes considera nivel medio, mientras que el 25%, nivel alto. En las dimensiones “Mantiene relación de confianza” y en “Monitorea y hace seguimiento”, el medio el que predomina (65% y 50%, respectivamente).

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

En la Tabla 3, se observa los resultados del cuestionario aplicado al grupo de estudio para evaluar el grado de complacencia del usuario en la clínica San Juan. El 80% opina que le corresponde la categoría medianamente satisfecho y 15% en el nivel satisfecho y sólo el

5% en el nivel insatisfecho. Según lo descrito, el nivel obtenido implica que el estado de correspondencia de las expectativas del enfermo con la vigilancia esperada y sus ideas sobre la atención médica actual acogida, no es la más óptima. La satisfacción del paciente requiere diversos elementos como comunicación, profesionalismo y atención en enfermería.

La Tabla 4 contiene se muestra la información obtenida a través de la administración del instrumento de recojo de información, sobre la evaluación el grado de complacencia del usuario que acudió a la clínica San Juan, según dimensiones. En la dimensión *Comunicación*, de acuerdo a la percepción del 65% de la muestra de estudio, considera que dicha satisfacción es de nivel medio. En el aspecto *Profesionalismo* en el grupo de estudio, el 70% de ellos considera que se encuentra en el nivel medianamente satisfecho. En relación al estado de contentamiento del enfermo, en el aspecto *Atención de enfermería*, se observa que 75% de pacientes considera nivel medio, mientras que el 15%, nivel alto.

Objetivo específico 3: Estimar el índice de correlación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

Atendiendo las hipótesis de trabajo planteadas y asumiendo las valoraciones ordinales de los niveles otorgados a las variables, para su análisis se aplicó el Tau-b de Kendall. Seguidamente, se muestran los valores derivados

En la Tabla 5 se consigna con respecto a la correspondencia entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en la clínica San Juan, donde para Cuidados de enfermería medio según 75%, le corresponde valor medianamente satisfecho en cuanto a la complacencia del usuario. El 15% del Cuidados de enfermería alto le corresponde el valor satisfecho de la misma variable; y únicamente el 1% de Cuidados en enfermería bajo, le corresponde el nivel insatisfecho de la Satisfacción del paciente.

Según lo descrito, se deduce que mejorar la aptitud de los cuidados del enfermero/a orientado a lograr una satisfacción de valor alto en los usuarios, implica la necesidad de reorientar el trabajo del profesional de enfermería, dotándolo de las herramientas necesarias para potenciar sus capacidades profesionales, pues la calidad de cuidados en enfermería

constituye un proceso cuyo objetivo apunta a lograr un nivel óptimo en la asistencia de cuidados con la perspectiva de satisfacer las necesidades o expectativas de los pacientes.

La Tabla 6 indica que entre las variables materia de investigación, según derivaciones al aplicar la prueba Tau-b de Kendall, se obtuvo el índice de 0,896, según el cual existe un índice correlacional significativa positiva y alta, se explica que si una de las variables es modificada, la otra lo hará en la misma dirección, es decir, si mejora la primera variable, se elevará la satisfacción del usuario, caso contrario, si los cuidados de enfermería no son de buen nivel, se generará insatisfacción en el paciente.

IV. TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Nivel de calidad de cuidados de enfermería en la clínica San Juan – Jaén 2019.

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje válido
Alto	3	15
Medio	15	75
Bajo	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: Base de datos cuestionario para evaluar los cuidados de enfermería en clínica San Juan –Jaén, 2019.

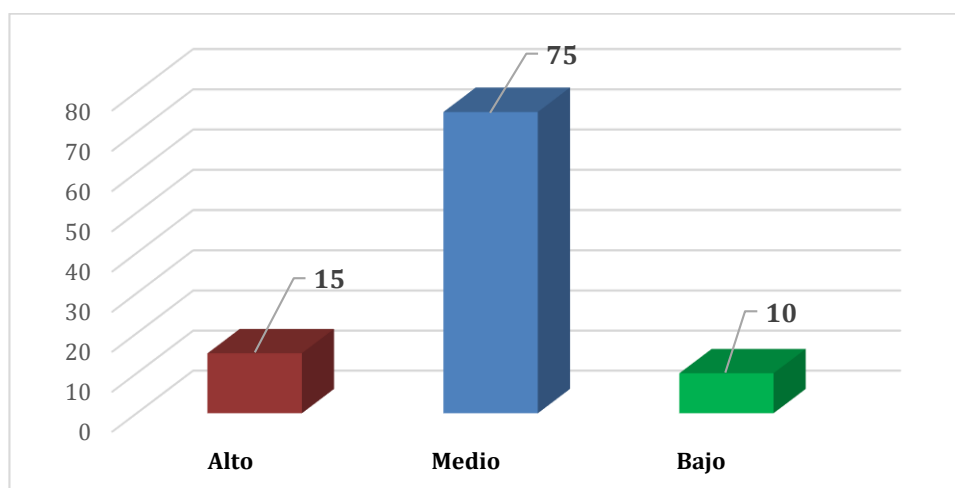


Figura 1. Nivel de calidad de cuidados de enfermería en la clínica San Juan – Jaén 2019.

Tabla 2. Nivel de calidad de cuidados de enfermería en la clínica San Juan – Jaén 2019, según dimensiones.

Escala de valoración	Dimensiones											
	Accesibilidad		Explica y facilita		Conforta		Se anticipa		Mantiene relación de confianza		Monitorea y hace seguimiento	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	9	45	5	25	6	30	5	25	5	25	9	45
Medio	9	45	13	65	12	60	14	70	13	65	10	50
Bajo	2	10	2	10	2	10	1	5	2	10	1	5
TOTAL	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Base de datos cuestionario para evaluar los cuidados de enfermería en clínica San Juan –Jaén, 2019.

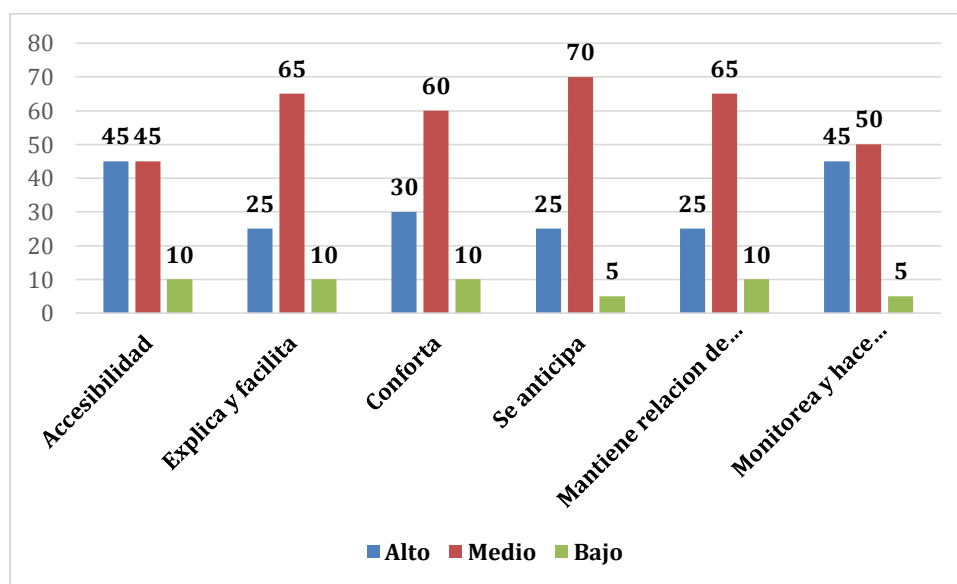


Figura 2. Nivel de calidad de cuidados de enfermería en la clínica San Juan – Jaén 2019, según dimensiones.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

Tabla 3. *Nivel de satisfacción del paciente en la clínica San Juan – Jaén 2019.*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje válido
Satisfecho	3	15
Medianamente satisfecho	16	80
Insatisfecho	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: Base de datos cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en clínica San Juan –Jaén, 2019.

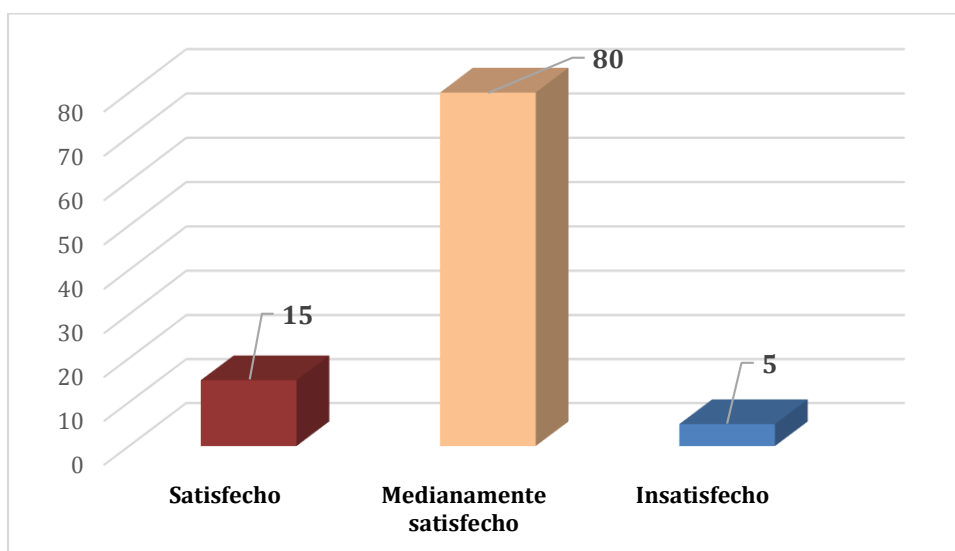


Figura 3. *Nivel de satisfacción del paciente en la clínica San Juan – Jaén 2019*

Tabla 4. Nivel de satisfacción del paciente en la clínica San Juan – Jaén 2019, según dimensiones.

Escala de valoración	Dimensiones					
	Comunicación		Profesionalidad		Atención de enfermería	
	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfecho	5	25	5	25	3	15
Medianamente satisfecho	13	65	14	70	15	75
Insatisfecho	2	10	1	5	2	10
TOTAL	20	100	20	100	20	100

Fuente: Base de datos cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en clínica San Juan –Jaén, 2019.

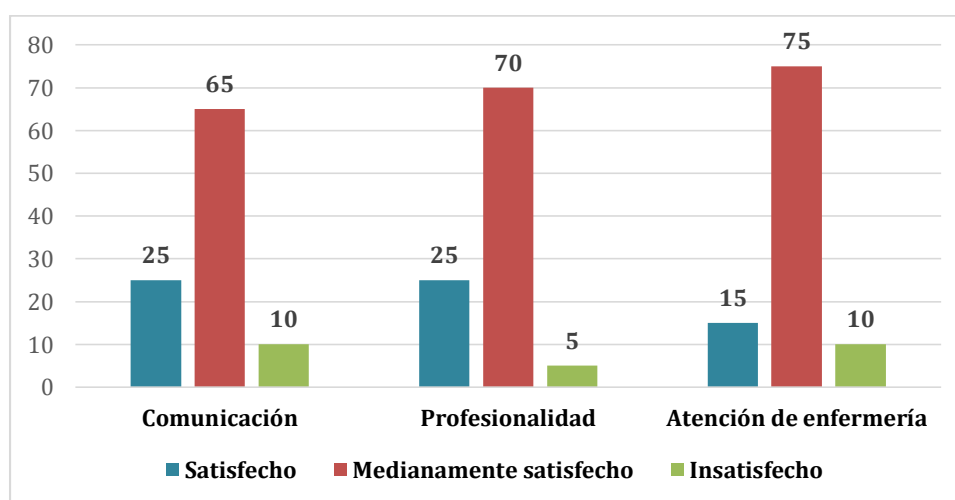


Figura 4. Nivel de satisfacción del paciente en la clínica San Juan – Jaén 2019, según dimensiones

Objetivo específico 3: Estimar el índice de correlación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019.

Atendiendo las hipótesis de trabajo planteadas y asumiendo las valoraciones ordinales del ordenamiento de las variables, para su análisis se aplicó la prueba Tau-b de Kendall. Obteniéndose los resultados que se indican:

Tabla 5. Contingencia Cuidados de enfermería y Satisfacción del paciente

Variables		Satisfacción del paciente				
		Medianamente			Total	
		Insatisfecho	satisfecho	Satisfecho		
Cuidados de enfermería	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	5,0%	,0%	,0%	5,0%
	Medio	Recuento	1	15	0	16
		% del total	5,0%	75,0%	,0%	80,0%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	,0%	,0%	15,0%	15,0%
	Total	Recuento	2	15	3	20
		% del total	10,0%	75,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario para evaluar los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en clínica San Juan- Jaén, 2019.

Tabla 6. Correlación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente.

		Error típ.			Sig.
		Valor	asint. ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal	Tau-b de Kendall	,896	,096	2,767	,006
por ordinal					
N de casos válidos		20			

a. Adjudicándose la hipótesis alternativa.

b. Utilizando el error típico asintótico asentado en la hipótesis nula.

Fuente: Prueba de coeficiente de correlación de Tau-b de Kendal entre la variable cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en clínica San Juan- Jaén, 2019.

V. DISCUSIÓN

El trabajo investigativo desarrollado adoptó el nivel descriptivo correlacional, en primer lugar, se describió el estado actual de cada una de las variables, luego, se estableció la correlación existente entre ellas. Las variables estudiadas corresponden a los cuidados del enfermero/a y la satisfacción de los enfermos atendidos en un centro asistencial de Jaén.

La tarea investigativa tomó en consideración que el cuidado desplegado por el enfermero/a conducen referirse a las prácticas de cuidado al paciente a cargo de los profesionales en la carrera de enfermería, asumiendo que estos profesionales poseen una formación profesional inicial en un centro universitario donde aprendieron todo lo relacionado a su desempeño como enfermero (a), es decir, se trata de trabajadores formados expresamente para tales prácticas².

De otro lado, la satisfacción del paciente tiene que ver con el estado de complacencia o agrado que manifiesta un paciente al recibir las atenciones y cuidado del enfermero/a. Sabido es que un paciente va a un centro asistencial porque le aqueja un mal o presenta una dolencia, razón por la cual se le interna a efectos de brindarle el tratamiento médico requerido; su situación de salud, genera en el paciente preocupación que puede ser manejable o puede ser motivo para ver limitado su buen estado anímico y vulnerable a emociones y sentimientos de tristeza; es en este estado que el enfermero (a) recibe a su paciente, debiendo prodigarle los cuidados necesarios para superar su estado anímico y enfrentar su convalecencia en las mejores condiciones¹¹.

El estudio se guio por un objetivo general orientado a determinar en qué medida la eficacia de los cuidados del enfermero/a se relaciona con la complacencia del usuario de la Clínica “San Juan” – Jaén 2019, del cual se desagregó tres objetivos específicos; el primero de ellos buscó diagnosticar el grado de la aptitud de cuidados enfermeros en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019. Los datos contenidos en la Tabla 1 indican que al valorar la variable “calidad de cuidados de enfermería”, el 75% de la muestra lo ubica en el nivel medio; datos que permiten inferir que gran parte de usuarios consideran que la calidad de atención hacia ellos no es buena. El cuidado comprende un conjunto de responsabilidades, que todo enfermero/a mostrará en su desempeño profesional y actitud empática con el usuario que

asiste y cuida; considerando elementos como “accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa”, establece relaciones de familiaridad, supervisa y hace monitoreo a los procedimientos utilizados.

Asimismo, el segundo propósito buscó reconocer el grado de contentamiento del paciente en la Clínica “San Juan” – Jaén 2019; revisando la Tabla 3 se halló que, del total de la muestra, el 80% se halla medianamente satisfecho, 15% satisfecho y sólo el 5% en el nivel insatisfecho; deduciéndose que el índice de correspondencia entre variables, no es la más óptima. La satisfacción del paciente requiere diversos elementos como comunicación, profesionalismo y atención en enfermería. Analizando estos datos se desprende la idea que en dicho establecimiento hace falta trabajar más la satisfacción del paciente por constituir la razón de ser de dicho centro asistencial de salud, que debe brindar un servicio acorde a las expectativas del paciente¹³.

Igualmente, el tercer objetivo específico indica: Estimar el índice de correlación de la aptitud de cuidados enfermeros con la complacencia del usuario de la Clínica “San Juan” – Jaén 2019; revisando las derivaciones indicados en la Tabla 5 en que para cuidados de enfermería valor medio según 75%, le corresponde el nivel medianamente satisfecho en la variable Satisfacción al paciente; datos de los que se deduce que mejorar la eficacia de los cuidados del enfermero/a para lograr una satisfacción de nivel alto, implica la necesidad de reorientar el trabajo del profesional de enfermería, dotándolo de las herramientas necesarias para fortalecer sus capacidades profesionales, pues la calidad de cuidados en enfermería constituye un proceso cuyo objetivo apunta a lograr un nivel óptimo en la asistencia de cuidados con la perspectiva de satisfacer las necesidades o expectativas de los pacientes.

Igualmente, los resultados obtenidos acreditan las hipótesis formuladas. Encontrándose una relación alta positiva entre dichas variables; el índice del coeficiente de relacional Tau-b de Kendal (0,896) y la significación bilateral (0,006) menor a 0.05, así lo corroboran Lo descrito es confirmado con los resultados obtenidos en Tabla 6, al establecer la correlación significativa entre las variables cuidados del enfermero/a y satisfacción del usuario; se observó que el 75 % tiene en cuidados en enfermería nivel medio y un nivel medianamente satisfecho para la variable satisfacción del paciente y solo para el 15 % es alto y nivel satisfecho.

Al establecer los niveles de valoración entre las dos variables; se observó que el 75% muestra un nivel medio en la primera variable y la segunda de ellas el 80% tiene un nivel medianamente satisfecho (Tabla 4 y 5). Entonces los hallazgos revelan que ninguno de los cuidados del enfermero/a alcanza la categoría deseable de atención de enfermería, por lo que se puede afirmar que la enfermería tiene obstáculos en aumentar la eficacia de sus cuidados. Es pertinente indicar que la dificultad de los cuidados de enfermería también pasa por el hecho de que ofrecerlos requiere de las competencias profesionales, estas sin duda debería haber sido desarrolladas durante la formación profesional inicial.

Los hallazgos antes descritos, son semejantes a los obtenidos en estudio sistemático 2017¹³, donde se estudió ambas variables en un centro asistencial privado, al concluir que el grado de complacencia del enfermo en relación a la atención que brinda el enfermero/a es de nivel mediano, resultados que inducen a pensar que también en este establecimiento de salud se requiere atender con mayor calidad y calidez a los pacientes.

De igual manera con otra investigación, realizada con el objetivo de comprobar el grado de satisfacción de los enfermos internados en el área de emergencia de un centro hospitalario de Chiclayo en relación a los cuidados del enfermero/ en el 2016¹⁴, en dicha investigación, los pacientes precisan que su satisfacción es de grado aprobado, por lo que evidencia mayoritariamente que los pacientes (75%) demandan optimar los cuidados del enfermero/a. El usuario reclama la prestación de servicios recomendables de manera oportuna, que no le signifiquen perder el tiempo y que correspondan a sus exigencias, lo que se convierte en gusto y consiguientemente el agradecimiento por la atención ofrecida en toda entidad prestadora de servicios sanitarios.

Finalmente, los resultados obtenidos permiten confirmar la correlación directa entre las variables, es decir, si se desea alcanzar la plena satisfacción del paciente se requiere contar con profesional de enfermería debidamente capacitado para brindar los cuidados necesarios que demanda el paciente, evidenciando no sólo capacidad profesional sino también sentido social⁴.

VI. CONCLUSIONES

- a. Al diagnosticar el estado de la calidad de cuidados del enfermero/a en la Clínica “San Juan” de Jaén, se halló que el 75% de la muestra la califica de valor medio, se concluye que mayoritariamente los pacientes encuestados evalúan medianamente la calidad de cuidados que reciben, requiriéndose mejorar los aspectos: “accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa”, entre otros.
- b. Al identificar el nivel de contentamiento del paciente en la entidad sanitaria investigada, encontrándose en un 80% medianamente satisfecho, concluyéndose que para un porcentaje elevado de encuestados no posee satisfacción plena respecto a la atención que se le brinda, en tal razón, la empresa debería introducir mejoras en la comunicación paciente-enfermero (a), que posean mayor profesionalismo y la atención en enfermería sea optimizada.
- c. El índice de correlación entre las variables en la clínica estudiada, se halló que aplicando la verificación Tau-b de Kendall, se alcanzó el índice de 0,896, señalando la existencia de correlación significativa positiva y alta, es decir, si mejora la variable “cuidados de enfermería”, también se elevará la complacencia del usuario, caso contrario, si los cuidados de enfermería no son de buen nivel, se generará insatisfacción en el paciente

VII. RECOMENDACIONES

- a. A la administración de la Clínica “San Juan” de Jaén, considerar los datos derivados del estudio a efectos de tomar decisiones oportunas para optimar la aptitud de los cuidados del enfermero/a.
- b. La administración de la Clínica “San Juan” de Jaén, organizar eventos de capacitación y actualización dirigidos a los profesionales de enfermería con el propósito de mejorar su nivel de práctica profesional con miras a incrementar la satisfacción de los usuarios.
- c. El personal profesional de enfermería, debe tener en cuenta que constituyen piezas elementales para garantizar un servicio de calidad que brinda el establecimiento donde laboran y con ello favorecer el adelanto de la entidad de servicios de salud.

VIII. REFERENCIAS

1. Valverde, S. et al. Entender el sentido de los cuidados en enfermería. [Artículo en Revista Cubana de Enfermería] [Consultado 05 de setiembre 2019] (2015). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/619/133>
2. Hernández, R., Moreno, M., Chevarría, S., Landeros, M. e Interrial, M^a G. Cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados en una institución pública y una privada [Artículo en Revista Index Enfermería] [Consultado 05 de setiembre 2019] (2017). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000200005
3. Febré, N. et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. [Artículo en Revista Médica Clínica Las Condes] [Consultado 06 de setiembre 2019] (2018). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
4. Vargas, M., Alarcón, R., Gallego, F. y Ponce, F. Satisfacción del usuario externo. Centro de Salud. Municipio San Lucas. 2014. [Artículo en Revista Archivos Bolivianos de Medicina] [Consultado 04 de setiembre 2019] (2015). Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0004-05252015000100004&lng=es&nrm=iso
5. Saturno, P. J., et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. [Artículo en Revista Salud pública de México] [Consultado 06 de setiembre 2019] (2016). Disponible en: https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/asset/s/spm/v58n6/0036-3634-spm-58-06-00685.pdf
6. Zafra, J. H., Veramendi, L. y Villa, N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. [Artículo en Revista Anales de la Facultad de Medicina] [Consultado 05 de setiembre 2019] (2015). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017
7. Zamora, V. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones. [Artículo] [Coloquio, CENTRUM Católica-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del

- Perú]. 2015. [Consultado, 7 de setiembre del 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
8. Rivera, C. M. Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante. (2018). [Tesis de titulación], Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. [Consultado, 10 de setiembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28702/1/CINTIA%20MARIBEL%20RIVERA%20N%C3%9A%C3%91EZ.pdf>
 9. Boza, R. y Solano, E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016. (2018) [Tesis de maestría], San José de Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. [Consultado, 10 de setiembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepción%20de%20la%20calidad%20de%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atención%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Niños%20Dr.%20Carlos%20Sáenz%20Herrera.pdf>
 10. Pozo, T. I. y Pupiales, A. G. 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. (2016) [Tesis de titulación], Ecuador: Universidad Central de Ecuador. [Consultado, 8 de setiembre 2019] Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf>
 11. Capcha, Y. Y., Rojas, L. y Pardo, K. M. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. (2018) [Tesis de especialidad], Perú: Universidad Cayetano Heredia. [Consultado, 15 de setiembre 2019]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Soriano, S. M. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017. (2018) [Tesis de maestría], Perú: Universidad César Vallejo. [Consultado, 8 de setiembre 2019] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Chumpitaz, M. M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora junio 2017.

- (2018). [Tesis de titulación], Lima - Perú: Universidad Privada San Juan Bautista. [Consultado, 9 de setiembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/CHUMPITAZ%20CAYCHO%20MYRIAM%20MILAGROS.pdf>
14. Mejía, D. D. S. y Rivera, O. S. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. (2016). [Tesis de titulación], Chiclayo - Perú: Universidad Señor de Sipán. [Consultado, 9 de setiembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
 15. Tarrillo, J. I. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en el servicio de medicina del hospital general de Jaén, 2017. (2018) [Tesis de titulación], Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. [Consultado, 9 de setiembre 2019] Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2107/T016_70765756_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Medina, J. y Medina, I. H. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016. (2018). [Tesis de titulación], Perú: Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. [Consultado, 10 de setiembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3897/BC-TES-TMP-2768.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Lenis, C. A. y Manrique, F. G. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. [Artículo] [Colombia: Universidad de La Sabana]. 2015. [Consultado, 10 de setiembre del 2019]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
 18. Cárdenas, R. M., Cobeñas, C. R. y García, J.R. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Trabajo Académico] [Lima – Perú: Universidad Cayetano Heredia] 2017. [Consultado, 10 de setiembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Moreno, A. La calidad de la acción de enfermería. [Artículo]. Revista Enfermería Global N° 6 mayo 2005. [Consultado, 21 de setiembre del 2019]. 2005. Disponible en:
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf>
20. Ballesteros, I. Modelo de Cuidado Humanizado de Jane Watson. [Artículo en internet] [Consultado 02 octubre 2019]. 2019. Disponible en:
<https://www.psicologatenerife.com/2019/06/16/modelo-de-cuidado-humanizado-de-jane-watson/>
21. Palomino, A. M., Rivera, E. D. y Tocto, P. A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Trabajo Académico] [Lima – Perú: Universidad Cayetano Heredia] 2018. [Consultado, 10 de setiembre del 2019].
22. Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M. G. y Bustamante, S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. [Artículo] [Perú: Revista de calidad asistencial]. 2015. [Consultado, 11 de setiembre del 2019]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
23. López, M^a. C., Luque, I., Gómez, V. E., Casas, R. y Crespo, R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. [Artículo] [España: Enferm Nefrol]. 2016. [Consultado, 11 de setiembre del 2019]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n2/04_original3.pdf
24. Mira, J. J. y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria [Artículo] [España: Medicina Clínica 2000;114 (Supl 3):26-33]. 2000. [Consultado, 19 de setiembre del 2019]. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
25. Jurupe, N. S., Mollan, J. G. y Quispe, S. A. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo trans operatorio en un hospital de Lima Metropolitana 2018. [Trabajo Académico] [Lima – Perú: Universidad Cayetano Heredia] 2018. [Consultado, 10 de setiembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Rojas, M. J. Profesionalidad. (2015). [Consultado 11 setiembre, 2019] Disponible en: <http://deontologiaprofesionalm918.blogspot.com/2015/07/profesionalidad-definiciones.html>
27. Mira, J. J. y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. [Artículo]. [Medicina Clínica 2000;114 (Supl 3):26-33]. 2000. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
28. Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. 2016. [Artículo internet] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
29. Tejada, D. A. El cuidado integral de la salud. 2013. Disponible en: <http://www.paho.org/nutricionydesarrollo/wp-content/uploads/2013/08/El-cuidado-integral-de-la-salu-Dr.-David-Tejada-de-Rivero.pdf>
30. Bembibre, C. Definición de enfermera. 2013. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/enfermera.php>
31. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. México: DF. MacGraw-Hill Interamericana Editores.

ANEXOS

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO 1 PARA EVALUAR LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Señor (a) (ta): El presente cuestionario asume por intención identificar la aptitud de los cuidados del enfermero/a que recibe en esta clínica, mucho le agradeceré responder con sinceridad y objetividad.

DATOS GENERALES: Sexo: M F Edad:.....

INSTRUCCIONES:

Seguidamente, se presenta unos enunciados, le solicito marque con una (X) la alternativa, según observe o lo haga SIEMPRE (3) A VECES (2) o NUNCA (1)

N°	ÍTEM	3	2	1
	Dimensión: “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 con frecuencia para verificar su para verificar su estado de salud.			
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.			
5.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			
	Dimensión: “Explica y facilita”			
6.	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.			
7.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
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 médica.			
	Dimensión: “Conforta”			
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 se muestra alegre.			
15.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación			
16.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo			
	Dimensión: “Se anticipa”			
17.	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.			
18.	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
19.	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención			
20.	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
21.	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
22.	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables			
	Dimensión: “Mantiene relación de confianza”			
23.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación			
24.	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud			
25.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
26.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			
27.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
	Dimensión: “Monitorea y hace seguimiento”			
28.	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
29.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo			
30.	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			
31.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
32.	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			

Fuente: Adaptado del instrumento “CARE-Q”

ANEXO N° 02

FICHA TÉCNICA

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar los cuidados de enfermería

2. Autor:

El instrumento ha sido adaptado por la investigadora del instrumento “CARE-Q” creado por Patricia Larson en 1998

3. Objetivo:

Diagnosticar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería en la Clínica “San Juan” de Jaén

4. Usuarios:

El cuestionario fue administrado a los usuarios acogidos en la clínica en el período de tiempo determinado

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El cuestionario está constituido en 32 ítems, relacionados con las 6 dimensiones: Accesibilidad con 05, “Explica y facilita” 05 ítems, “Conforta” 6 ítems, “se anticipa” 06 ítems, “mantiene relación de confianza” con 5 ítems y “monitorea y hace seguimiento” 05.
- 2º El instrumento se dedicó a cada sujeto de la muestra, bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3º El material fue aplicado en un período de 20 minutos poco más o menos y como material se emplearon un lápiz y el documento físico del instrumento.

6. Estructura

Variable: Cuidados de enfermería		
Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Accesibilidad	● Cuidados oportunos	1,2
	● Atención a las necesidades de los pacientes.	3,4,5
2. Explica y facilita	● Hace precisiones sobre la enfermedad	6,7
	● Prepara al paciente para su tratamiento	8,9,10
3. Conforta	● Anima a los pacientes	11,12,13
	● Crea un ambiente apropiado	14,15,16
4. Se anticipa	● Planificación de los cuidados	17,18,19
	● Prevención de inconvenientes.	20,21,22
5. Mantiene relación de confianza	● Buen trato	23,24
	● Actitud empática	25,26,27
6. Monitorea y hace seguimiento	● Interés por la situación del paciente	28,29
	● Control de la estadía del paciente.	30,31,32

7. Escala.

7.1 General:

NIVEL	Rango
Bajo	[01 – 44)
Medio	[45 - 84)
Alto	[85 – 128)

7.2 Específica.

Nivel	Dimensiones					
	1	2	3	4	5	6
Bajo	[01 – 07)	[01 – 07)	[01 – 08)	[01 – 08)	[01 – 07)	[01 – 07)
Medio	[08 - 13)	[08 - 13)	[09 - 16)	[09 - 16)	[08 - 13)	[08 - 13)
Alto	[14 – 20)	[14 – 20)	[17 – 24)	[17 – 24)	[14 – 20)	[14 – 20)

8. **Validez:** Se hizo mediante criterio de expertos

9. **Confiabilidad:** Su índice obtenido mediante la Prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO 2: SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Señor (a) (ta): Pongo a su disposición el cuestionario que permitirá identificar su grado de satisfacción de la atención que recibe en esta clínica, mucho le agradeceré responder con sinceridad y objetividad.

DATOS GENERALES:

Sexo: M F

Edad:.....

Nivel Académico:.....

INSTRUCCIONES:

Seguidamente, se presenta unos enunciados, le solicito marque con una (X) la alternativa, según observe o lo haga u observe SIEMPRE (3) A VECES (2) o NUNCA (1)

N º	ÍTEMS	3	2	1
	Dimensión: Comunicación			
1.	El personal profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.			
2.	La enfermera (o) le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó			
3.	El personal profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.			
4.	La enfermera (o) lo escuchó atentamente cuando le habló (le mira a los ojos, responde a sus preguntas y otros)			
5.	La enfermera (o) mostró interés por Ud. preguntándole ¿Cómo se sentía?			
6.	La enfermera (o) le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó.			
	Dimensión: Profesionalidad			
7.	El personal profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.			
8.	Es evidente que el personal profesional de enfermería está preparado para realizar su trabajo			
9.	Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza			
10.	Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.			
11.	Es evidente que el enfermero (a) se capacita en su profesión			
12.	El enfermero (a) está informado (a) sobre los cuidados que debe brindarle			
	Dimensión: Atención de enfermería			
13.	La enfermera (o) lo trataron con respeto en todo momento			
14.	La enfermera (o) lo hacen sentir cómodo y le alivian en su padecimiento			
15.	La enfermera (o) cuidaron su intimidad durante los procedimientos			
16.	La enfermera (o) le proporcionan los cuidados que usted necesita			
17.	La atención que le proporciona la enfermera (o) es buena y oportuna			
18.	La enfermera (o) durante el turno valora sus necesidades			

Fuente: Adaptado de la escala de satisfacción del paciente SERVQHOS

FICHA TÉCNICA

1. Nombre:

Cuestionario sobre satisfacción del paciente

2. Autor:

El instrumento ha sido adaptado de la escala de satisfacción del paciente SERVQHOS

3. Objetivo:

Identificar el estado de complacencia de los usuarios de la Clínica “San Juan” de Jaén

4. Usuarios:

El cuestionario se aplicó a los usuarios atendidos en dicha clínica

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El cuestionario está estructurado en 18 ítems, intercambiados con criterio equitativo en sus tres dimensiones: Comunicación, profesionalidad y atención de enfermería con 06 ítems cada una.
- 2º El interrogatorio se administró de forma individual a cada paciente, bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3º El material fue suministrado en un lapso aproximado de 20 minutos y como material se emplearon un lápiz y el documento físico del instrumento.

6. Estructura

Variable: Satisfacción del paciente		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Comunicación	Capacidad para la comunicación asertiva	1,2,3
	Capacidad de escucha	4,5,6
Profesionalidad	Capacidad profesional	7,8,9
	Capacitación en servicio	10,11,12
Atención de enfermería	Calidad de los cuidados	13,14,15
	Oportunidad de la atención	16,17,18

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Insatisfecho	[01 – 18)
Medianamente satisfecho	[19 - 36)
Satisfecho	[37 – 54)

7.2 Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	Comunicación	Profesionalidad	Atención de enfermería
Insatisfecho	[01 – 06)	[01 – 06)	[01 – 06)
Medianamente satisfecho	[07 - 12)	[07 - 12)	[07 - 12)
Satisfecho	[13 – 18)	[13 – 18)	[13 – 18)

8. **Validez:** Se hizo mediante criterio de expertos

9. **Confiabilidad:** Su índice obtenido mediante la Prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO

Yo:

La investigadora de la Universidad de Chiclayo me ha informado que está realizando un estudio acerca de la aptitud de cuidados del enfermero/a y su relación con la complacencia del usuario en la Clínica “San Juan”

Además, asegura que si participo se guardará confidencialidad de mi identidad y mis respuestas

Asimismo, la indagación de los hallazgos deberá ser reservada y utilizada ulteriormente para entender mejor la naturaleza de las variables en tratado, en concordancia con el Código de Ética en Indagación de la Universidad Particular de Chiclayo.

Habiendo conocido la intencionalidad del estudio y las condiciones necesarias para recoger mis opiniones Autorizo para que se me considere en la investigación

SI ()

NO ()

ANEXO N° 06

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario sobre cuidados de enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	32

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	62,33	37,810	,127	,718
2.La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	61,93	36,352	,278	,707
3.La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su para verificar su estado de salud.	62,47	39,552	-,068	,729
4.La enfermera responde rápidamente a su llamado.	62,27	33,210	,658	,677
5.La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	62,40	35,829	,332	,703
6.La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	62,60	36,543	,537	,698
7.La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	62,53	36,124	,373	,701
8.La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	62,60	37,686	,304	,708
9.La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	62,73	34,924	,561	,689
10.La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	62,40	39,114	,000	,723
11.La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	62,53	37,695	,366	,707
12.La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	62,40	34,971	,431	,695
13.La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	62,60	35,971	,656	,693
14.La enfermera se muestra alegre.	62,20	37,314	,259	,709
15.La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	61,87	36,267	,461	,698
16.La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	62,73	36,067	,398	,700
17.La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	62,67	37,095	,376	,704
18.La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	62,33	40,667	-,253	,733
19.Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	62,53	39,695	-,086	,727
20.La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	62,60	39,257	-,047	,733
21.La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	62,27	35,924	,518	,695
22.La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	62,93	37,638	,172	,715
23.La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	62,27	33,781	,700	,678
24.La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud	62,40	37,829	,082	,725
25.La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	61,73	38,781	,031	,723
26.La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	62,33	36,238	,315	,705
27.La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	62,40	40,971	-,239	,741
28.La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	61,73	39,210	-,008	,723
29.La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	62,00	39,000	,023	,722
30.La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	62,53	38,838	,001	,728
31.La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	62,60	34,400	,484	,690
32.La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	62,47	39,267	-,013	,723

Cuestionario sobre satisfacción del cliente

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,717	,717	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.El personal profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.	36,40	29,686	,583	,839
2.La enfermera (o) le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó	36,13	28,124	,619	,836
3.El personal profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	36,07	30,924	,384	,848
4.La enfermera (o) lo escuchó atentamente cuando le habló (le mira a los ojos, responde a sus preguntas y otros)	35,80	27,314	,765	,828
5.La enfermera (o) mostró interés por Ud. preguntándole ¿Cómo se sentía?	36,73	35,781	-,367	,874
6.La enfermera (o) le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó.	36,40	31,829	,243	,854
7.El personal profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.	36,40	28,971	,702	,834
8.Es evidente que el personal profesional de enfermería está preparado para realizar su trabajo	35,80	28,314	,747	,831
9.Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza	35,87	31,267	,394	,848
10.Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.	36,27	33,781	-,034	,862
11.Es evidente que el enfermero (a) se capacita en su profesión	36,33	29,952	,610	,839
12.El enfermero (a) está informado (a) sobre los cuidados que debe brindarle	36,33	29,095	,768	,832
13.La enfermera (o) lo trataron con respeto en todo momento	36,00	27,429	,591	,839
14.La enfermera (o) lo hacen sentir cómodo y le alivian en su padecimiento	36,07	29,924	,544	,841
15.La enfermera (o) cuidaron su intimidad durante los procedimientos	36,27	30,924	,526	,843
16.La enfermera (o) le proporcionan los cuidados que usted necesita	36,80	31,743	,230	,856
17.La atención que le proporciona la enfermera (o) es buena y oportuna	36,20	30,171	,594	,840
18.La enfermera (o) durante el turno valora sus necesidades	35,80	32,314	,209	,855

ANEXO N° 07

Base datos cuestionario cuidados de enfermería.

	Accesibilidad					Explica y facilita					Conforta						Se anticipa						Mantiene relación de confianza					Monitorea y hace seguimiento						
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	3	1	2		
3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2		
5	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	2		
6	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2		
7	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1		
9	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2		
10	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2		
11	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2		
12	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2		
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2		
14	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2		
15	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2		
16	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2		
17	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2		
18	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3		
19	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2		

Base datos cuestionario satisfacción del paciente.

	Comunicación						Profesionalidad						Atención de enfermería						Total
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	36
3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	35
4	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	36
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	36
6	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	38
7	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
10	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	36
11	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	33
12	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	35
13	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	40
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
15	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	34
16	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	36
17	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	35
18	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	35
19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	34
20	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	44