



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTOR:

PILAR MARIBEL BAUTISTA CHUNQUE

ASESORA

MG. LUCY BECERRA MEDINA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del cuidado de enfermería

LIMA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

Este presente trabajo de investigación se lo dedico a mi hijo Daniel por motivarme a salir adelante con solo una sonrisa, a mis padres y hermanas por su gran apoyo y por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos, a mis profesores por brindarme la orientación para poder realizar esta investigación

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va hacia la Mg. Lucy Becerra gracias a su paciencia y enseñanza para el desarrollo de este trabajo de investigación; también agradezco a mi familia por su apoyo incondicional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Bautista Chunque Pilar Maribel, con DNI 47616953, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad. Ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de Junio del 2017.



Bautista Chunque Pilar Maribel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión, 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Enfermería.

Bautista Chunque, Pilar Maribel

INDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	8
Abstrac.....	9
.	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teoría relacionada al tema.....	15
1.4. Formulación del problema.....	19
1.5. Justificación.....	20
1.6. Objetivos.....	21
1.6.1 Objetivo general.....	21
1.6.2 Objetivos específicos.....	21

II. METODOLOGÍA.....	21
2.1. Diseño de investigación.....	21
2.2. Variables, Operacionalización.....	22
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSION.....	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	34
ANEXOS	
✓ Instrumento.....	37
✓ Prueba Binomial.....	40
✓ Alfa de Cronbach.....	41
✓ Consentimiento informado.....	43

✓ Prueba piloto.....	44
✓ Características demográficas.....	50
✓ Grafica por dimensiones.....	51
✓ Escala de estatinos.....	56

RESUMEN

La satisfacción del usuario es considerada un importante componente de la calidad en el cuidado, expresa las expectativas y las evaluaciones de los usuarios con relación a la asistencia recibida. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería, en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016. Material y Método: El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Población constituida por 50 pacientes hospitalizados en los servicios de cirugía. Se utilizó el cuestionario de satisfacción de Ericksen Modificado. Resultados: el 54% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería, el 28% de los pacientes se sienten insatisfechos, y el 18% muy satisfecho. Conclusiones: la mayor parte de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión se sienten satisfechos con los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería

Palabras Clave: Satisfacción del usuario, Cuidado de enfermería, Servicio de medicina

ABSTRAC

User satisfaction is considered an important component of quality in care, expressing expectations and evaluations of users regarding the assistance received. Objective: Determining the level of satisfaction of hospitalized patients for nursing care in the medical service of Daniel Alcides Carrión Hospital, 2016. Material and Method: This study is an application-level, quantitative type, descriptive cross-sectional method study. The population was made up of 50 patients hospitalized in surgery services. An Ericksen satisfaction questionnaire Modified was used. Results: 54% of patients surveyed feel satisfied with nursing care, 28% of patients feel unsatisfied, and 18% are very satisfied. Conclusions: the majority of hospitalized patients in the medical service of Hospital Daniel Alcides Carrión are satisfied with the care they have received by the nursing professional.

Keywords: User satisfaction, Nursing care, Medical service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMA

El cuidado que recibe el paciente por parte del profesional de enfermería en los diferentes servicios, es fundamental ya que influye en su recuperación; una de las ideas que antes se tenía era que al paciente solo le importaba el hecho de recuperar su salud, pero esto no es así, hoy sabemos que hay componentes relacionados a la satisfacción que están ligados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen del cuidado de la salud; actualmente los pacientes aprecian la satisfacción por el cuidado que recibieron, pero también evalúan la expectativa que tenían del cuidado que querían recibir, y no solo teniendo en cuenta el fin de mejorar su salud¹.

El usuario siempre espera, busca y exige que los servicios que reciba sean de calidad, donde él pueda sentirse cómodo con la atención, y que estos cumplan sus expectativas; todas las instituciones que brindan servicios de salud deben brindar calidad, los pacientes son el indicador fundamental para hacer una evaluación global del servicio.

En los últimos años se han generado esfuerzos para conocer la calidad del cuidado a través de la valoración de la satisfacción de los usuarios; frente a la enorme demanda que hoy en día hay en la atención en los diferentes establecimientos de salud, se evidencia que existe un grado de insatisfacción de los pacientes frente al cuidado recibido, es por ello que existe una gran necesidad de indagar nuevas metodologías que sean factibles de aplicarlas y que puedan generar grandes resultados para que de este modo se pueda tomar decisiones y se formule un proceso de mejora continua en la calidad del cuidado².

Dentro del cuidado de enfermería es primordial realizar prácticas enfocadas en la calidad de cuidado que se le brinda al usuario, teniendo en cuenta la meta como profesionales que es brindar un cuidado de calidad, donde esta se puede

evidenciar, alcanzando la satisfacción del usuario por el cuidado recibido por parte del profesional de enfermería³.

Sin embargo la demanda de los servicios de salud es grande, por ello con frecuencia sucede que los pacientes o familiares expresan muchas veces haber experimentado cierta incomodidad e insatisfacción ante el cuidado que recibe de parte del profesional que proporciona los cuidados; por lo que es importante que se identifique precozmente la percepción que tiene los pacientes con respecto al cuidado que brinda la enfermera, a fin de que a partir de ello se pueda establecer estrategias orientadas a contribuir a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario de los servicios de salud.

Durante la práctica profesional al interactuar con los pacientes hospitalizados manifiestan “la enfermera, no tiene paciencia, creo que está de mal humor a veces grita, dice espere hay muchos pacientes, demora en atenderme, cuando tengo algún examen no me dice nada solo me dice que colabore, cuando me da los medicamentos no me saluda, no le entiendo cuando le pregunto algo, me habla muy rápido y me dice pregúntele al médico, entre otras expresiones.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Nacionales

Monchón P, el 2013, en Chiclayo – Perú, realizó un estudio titulado “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III – Es Salud Chiclayo, 2013”. El objetivo fue medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es Salud. Chiclayo, 2013. El método fue descriptivo, la población estuvo constituida por 329 pacientes del servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario según modelo SERVQUA. Las conclusiones fueron que, “el Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero, desde la percepción del usuario es bajo con un resultado de 64,18%,

es decir que existe una clara insatisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas”⁴.

Clemente K, el 2013, en Lima – Perú, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes sobre cuidados del profesional de enfermería servicio cirugía adultos - Hospital Daniel Alcides Carrión 2013”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados del profesional de enfermería del servicio de cirugía adultos. El estudio fue enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño no experimental, la población estuvo constituida por los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía adultos, fueron 500 pacientes; y la muestra fue muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones fueron: “que la mayoría de los pacientes del servicio de cirugía adultos, manifestaron que se encuentran satisfechos frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería, con un resultado de 46, 7% se encontraban muy satisfechos, 50,3% satisfechos y un 2,8% insatisfecho”⁵.

Lupaca P, el 2013 en Lima – Perú, realizó un estudio titulado “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013”. El objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, la población estuvo constituida por 120 pacientes, la muestra fue 54 pacientes; la técnica fue la encuesta y el instrumento de tipo escala de Likert modificado, Las conclusiones fueron que, “la percepción de la mayoría de los usuarios de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería es de medianamente favorable a favorable”⁶.

Marky G, el 2012, en Lima – Perú, en el estudio titulado “Satisfacción según percepción de los padres y el cuidado enfermero al niño con infecciones respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo, diciembre 2012”. El

objetivo fue determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA. El estudio fue de tipo cuantitativo, método fue descriptivo, de corte transversal; la muestra probabilística fue de 110 padres y 15 enfermeras, y el instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q diseñada por Patricia Larson. Las conclusiones fueron que “Los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención del profesional de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la enfermera para brindar un servicio de salud eficaz y eficiente”⁷.

López W, Rodríguez K, el 2012, en Tarapoto – Perú, realizaron un estudio titulado “Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio – Julio 2012”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de Medicina. El método fue descriptivo, retrospectivo de corte transversal, la población fueron todos los pacientes adultos mayores del servicio de medicina, la muestra fueron 30 pacientes adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones entre otras fueron que “el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto sobre los cuidados que brinda la enfermera”⁸.

Internacionales

Silva F, Córdova R, el 2015, en México, realizaron un estudio titulado “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público”. El objetivo fue determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público. El método fue descriptivo y transversal de tipo cuantitativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario de escala tipo Likert. La población estuvo constituida por 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en el servicio de

medicina. Las conclusiones entre otras fueron que, “los pacientes entrevistados tuvieron una percepción medianamente favorable respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería”⁹.

Borré Y, el 2013, en Barranquilla - Colombia, realizó un estudio titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”. El objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados, durante los meses Agosto, septiembre y octubre del 2013. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento está compuesto por una escala de 16 ítems que midió calidad de la atención de Enfermería y una encuesta de opinión para medir satisfacción global. Las conclusiones fueron que, “la Calidad Percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados mostró una tendencia buena en un 95%”¹⁰.

Blázquez S, Quezada A, el 2014, en México, realizaron un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería”. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. La metodología fue descriptiva con un diseño transversal, de tipo cuantitativo, la población estuvo constituida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna y se realizó un muestreo no probabilístico, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones fueron que “Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados”¹¹.

Acosta A, Mendoza C, el 2013, en Cartagena – Colombia, realizaron un estudio titulado “Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en una IPS de tercer nivel. Cartagena 2013”. El objetivo fue describir la percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes Hospitalizados en el servicio de medicina interna y cuidado intermedio en una IPS de III nivel de Cartagena, mediante la aplicación de una encuesta (PCHE). El

método fue descriptivo, la población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna y cuidados intermedios, la muestra fue de 90 pacientes; el instrumento utilizado fue un cuestionario y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones fueron que “El 70% de las personas encuestadas percibieron comportamientos de cuidado humanizado en el personal de enfermería que labora en la institución, un 15% casi siempre, un 11% algunas veces y un 4% respondió que nunca percibió comportamientos de cuidado humanizado en la enfermera”¹².

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

“Para el diccionario de la Lengua Española, el termino satisfacción es entendida como acción de satisfacer, gusto, placer, contento, realización del deseo o gusto”⁵.

La satisfacción de usuario es un componente transcendental ya que es el pilar de la calidad de atención en salud. “Desde un punto de vista psicológico, la satisfacción está ligada con el con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez, la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo”⁸.

La satisfacción del usuario con los servicios de salud es el resultado del cuidado que el profesional brinda al paciente, por lo cual debe ser un objetivo en la atención, para que de este modo el resultado de la atención sea valorado como positivo o conforme por parte de los usuarios.

El marco conceptual de Eriksen, “determina las dimensiones del cuidado de enfermería que están relacionadas con la satisfacción e insatisfacción del paciente durante su hospitalización; y en el que se define “la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, como la congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes cuidados y su percepción de la experiencia actual”¹³.

De acuerdo a Eriksen (1995), “existen factores individuales que influyen en la satisfacción con el cuidado de enfermería como son sexo, edad, percepción del

estado de la salud y número de hospitalizaciones; estos factores determinan diferencias en la evaluación del paciente respecto a su satisfacción. Para Eriksen (1988), en el cuidado de enfermería hospitalario considera seis dimensiones”¹³.

Dimensión trato o arte del cuidado “se enfoca a la cantidad de “cuidado” demostrado por el proveedor del cuidado de la salud. Las características de satisfacción incluyen interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad. Las características negativas son las conductas precipitadas, falta de respeto y causantes de dificultad, dolor, insulto o preocupación innecesaria, por parte del proveedor del cuidado de salud”¹³.

Dimensión calidad técnica del cuidado “se refiere a la destreza técnica y habilidades de los proveedores en los procedimientos necesarios para el cuidado: habilidad para el cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento, poner atención a los detalles, evitar errores hacer buenas indagaciones, y proporcionar claras explicaciones a los pacientes. Las conductas negativas en este apartado incluyen falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia, métodos obsoletos, toma de riesgos innecesarios”¹³.

Dimensión el ambiente físico “es el medio en el cual se proporciona el cuidado. La satisfacción con el ambiente incluye una atmósfera placentera, sillas confortables, atractiva sala de espera, señales e instrucciones claras, buena iluminación, limpieza y pulcritud”¹³.

Dimensión disponibilidad “se enfoca en el servicio y personal. Los aspectos positivos incluyen conseguir una enfermera cuando se necesita y recibir el cuidado”¹³.

Dimensión continuidad del cuidado “está definida en términos de entrega del cuidado por el mismo proveedor. Los aspectos positivos se asocian con el seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes turnos”¹³.

Dimensión eficacia o resultados del cuidado “en la percepción del paciente acerca del cuidado que él esperaba de enfermería. Los aspectos relacionados con la satisfacción incluyen alivio del dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar”¹³.

Al hablar de nivel de satisfacción podemos decir que en general, una persona después de efectuar la adquisición de un producto o servicio puede experimentar un nivel de satisfacción según haya sido su experiencia; en cuanto a la salud existe también una relación puesto que el paciente según el cuidado que haya recibido también tendrá un nivel de satisfacción⁵.

Insatisfecho, cuando el usuario percibe que el desempeño del profesional de enfermería no cumple las expectativas necesarias

Satisfecho, cuando el usuario percibe que el desempeño del profesional de enfermería concuerda con las expectativas del usuario

Muy Satisfecho, se produce cuando usuario percibe que el desempeño por parte del profesional de enfermería cumple todas las expectativas que tenía con respecto al cuidado.

“Enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de un cuidado de calidad basada en el conocimiento, habilidad profesional, calidez, razonamiento acertados y aplicación de juicios, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al paciente”¹⁴.

De ahí que se caracteriza por ser una profesión cuya esencia es el amor por la vida y el cuidado del ser humano, por lo que el cuidado que brindamos a nuestros pacientes tiene un papel primordial en nuestro quehacer profesional demostrando todas las competencias adquiridas durante la formación profesional con un enfoque humanizado en la constante búsqueda por ofrecer el bienestar de los pacientes brindándoles el mejor cuidado posible de una forma holística e integral, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

En ese sentido el profesional de Enfermería dentro de las actividades que realiza en el cuidado del paciente debe evidenciar el respeto a los derechos humanos, el derecho a la vida, a su dignidad, sin distinción alguna; es decir un cuidado de

calidad sin ningún tipo de riesgos, el cual dependerá de la formación académica, las experiencias vividas, la capacidad física y mental que tenga el profesional³.

La Enfermería siempre estuvo orientado al cuidado de la salud, como un bien intrínseco, por ello desde la perspectiva profesional de enfermería el objeto de estudio es el cuidado, es decir es el eje del desempeño profesional; actualmente se busca brindar un cuidado de calidad¹⁵.

A nivel mundial son muchas las aceptaciones que se han dado al concepto de salud. La calidad del cuidado en salud es definida por la organización mundial de salud como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”¹⁶.

Según MINSA “la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”¹⁷.

Según el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) en el 2008 refiere que “el cuidado constituye el foco principal del profesional enfermero y que la calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutive y a la normatividad legal existente”¹⁸.

El concepto dado por diferentes teóricos de enfermería lo definen como parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre

el profesional de enfermería y el paciente cuando se desempeña el labor de cuidar; a la perspectiva de totalidad que involucra el cuidado cuando éste se da dirigido hacia un fin.

Entre las teorías de enfermería que sobresaltan esta la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, ella nació en Estados Unidos en 1940, es licenciada en enfermería con una maestría en salud mental y psiquiatría, luego realizó un doctorado en psicología de la educación y consejería. “Watson reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano; este cuidado profesional es estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud”¹³.

La doctora Jean Watson, autora de la Teoría del Cuidado Humano, “sostiene que “ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería”¹⁹.

“En esta teoría enfermería se dedica a la promoción y restablecimiento de la salud, a la prevención de la enfermedad y al cuidado de los enfermos. Los pacientes requieren unos cuidados holísticos que promuevan el humanismo, la salud y la calidad de vida. El cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal. El trabajo de Watson contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos”²⁰.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo mencionado anteriormente se cree conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2016?

1.5 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD

La satisfacción de los usuarios constituye uno de los ejes fundamentales en la evaluación de los servicios de la salud, tal es así que se reconoce como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de servicios desde la perspectiva de la calidad en salud. Ello implica considerar que en lugar de un problema, se debe distinguir que el lograr la satisfacción de los usuarios es parte de un compromiso profesional, es decir poner a disposición de los que deben tomar decisiones un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la satisfacción de los usuarios en la Atención de la Salud; por lo que el profesional de Enfermería como miembro del equipo de salud y poseedor de una preparación científica y humanística basada en principios éticos, morales; debe brindar un cuidado basado en la calidez y calidad orientado al manejo adecuado del paciente contribuyendo a la satisfacción del usuario.

La utilidad de este trabajo apunta a dar información referente de como perciben los usuarios el cuidado que reciben por parte del profesional de enfermería, con ellos se pretende obtener información actualizada que permita a las autoridades optar por incorporar estrategias para mantener o mejorar la percepción que tiene el usuario, es por ello que se considera de gran importancia realizar esta investigación ya que también permitirá determinar la satisfacción de los usuarios hacia el cuidado de enfermería; con los resultados se planteará estrategias para optimizar la calidad del cuidado y de este modo mejorar la satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, así como también para monitorizar la opinión de los pacientes y tenerlo en cuenta para aplicación de estrategias constantes

1.7. OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión trato
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión calidad técnica
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión disponibilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión continuidad del cuidado.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión resultado del cuidado.

II. METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:

El estudio es de nivel aplicativo, ya que parte de la realidad para transformarla, de tipo cuantitativo, puesto que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, el método es descriptivo de corte transversal, porque permite presentar la información conseguida a partir de los hechos o fenómenos tal y como se estudia en un tiempo y espacio determinado.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN/INDICADORES	VALOR FINAL
Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería	<p>Es la competencia de los pacientes con el servicio de salud, los proveedores y con los resultados del cuidado.</p> <p>Entendiéndose como la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud.⁵</p>	<p>Son las respuestas expresadas de los pacientes en relación al logro de sus expectativas, sensación de bienestar, agrado y/o complacencia de las acciones y/o actividades que realiza el profesional de enfermería al brindar el cuidado, medido a través de un cuestionario de acuerdo a las dimensiones:</p>	<p>TRATO</p> <p>Cortesía Amabilidad Privacidad Interés Consideración Amistad Paciencia Sinceridad</p> <p>CALIDAD TECNICA</p> <p>Destrezas y técnicas Habilidades Experiencias Percepción Entrenamiento</p> <p>DISPONIBILIDAD</p> <p>Servicio ofrecido oportuno Disposición de servicio</p>	<p>Ordinal</p> <p>Insatisfecho: 30-60 Satisfecho: 61- 120 Muy satisfecho: 121- 180</p>

			<p>CONTINUIDAD</p> <p>Entrega de cuidado Seguimiento de las necesidades del paciente</p> <p>RESULTADO DEL CUIDADO</p> <p>Percepción del paciente Respuesta del paciente al cuidado.</p>	
--	--	--	---	--

2.3. POBLACION Y MUESTRA

El estudio se realizó en el Hospital Daniel Alcides Carrión ubicado en la Av. Guardia Chalaca 2176 Bellavista en el distrito del Callao, en el servicio de medicina 6^{to} A y 6^{to} B, dicho servicio cuenta con un total de 64 camas.

Los pacientes hospitalizados en el mes de noviembre a diciembre fueron 486 pacientes.

Para efectos de este estudio se seleccionó de manera intencional a 50 pacientes que se encontraron hospitalizados en el servicio de Medicina (muestreo no probabilístico).

Criterios de selección:

Los criterios de inclusión estuvieron dados por:

- Pacientes hospitalizados de ambos géneros de 19 a 61 años.
- Pacientes que se expresen por si solos y se encuentren orientados.
- El paciente con estancia hospitalaria mayor a 72 horas.

Los criterios de exclusión fueron:

- Pacientes que hablen otro tipo de lengua y no entiendan el castellano.
- Pacientes que no se encuentran orientados.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario el cual midió la satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión (Anexo1), se utilizó un cuestionario que consta de 2 partes, en la primera parte se describen los datos generales y la segunda parte las 5 dimensiones a través de la cual se medirá el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina. Este cuestionario denominado Escala de Satisfacción del paciente fue diseñado por Eriksen (1988,1995) y validado por Enfermeras de la Universidad Autónoma de

Nueva León en México, para obtener el título de Maestros en el área de cirugía con estudios de Satisfacción del paciente de los cuidados de enfermería en Hospitalización para pacientes post operados. Este instrumento fue modificado y adaptado según dimensiones por la investigadora Clemente para lo cual tuvo que ser sometido a proceso de validez y confiabilidad⁵.

Para esta investigación fue validado por tres jueces de expertos, por el cual fue sometido a una prueba binomial con resultado de 0,0019; como p es menor a 0.5 el instrumento es válido, y con un grado de concordancia de un 99% (Anexo2). La confiabilidad se realizó de 20 encuestados, fue sometido a la prueba estadística de Alfa de Cronbach con resultado de ,802 (Anexo 3).

2. 5 Métodos de análisis de datos

En el presente estudio utiliza la estadística descriptiva; los datos recolectados a través de los instrumentos mencionados fueron procesados mediante el programa de Excel y SPSS, (Statistical Package Off Social Science), los resultados se presentan en gráficos y tablas para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva y porcentajes, siendo valorada la variable satisfacción del usuario hospitalizado hacia el cuidado de enfermería.

2.6 Aspectos éticos

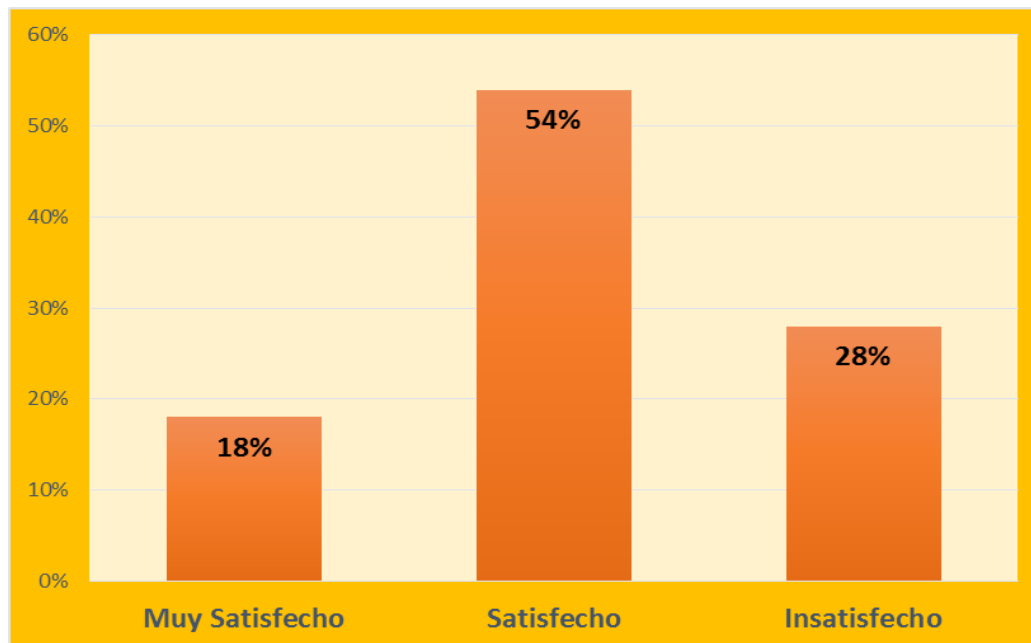
Para ejecutar el presente estudio se contó con la autorización de la institución, y el consentimiento del paciente hospitalizado, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

El presente estudio no atentó en contra de la dignidad del usuario, ni de la institución donde fue realizada; pues contó con la aprobación del Comité de Ética e Investigación de la institución y los participantes aceptaron su participación y el investigador cumplió con el compromiso de confidencialidad.

III. RESULTADOS

GRÁFICO 1:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.



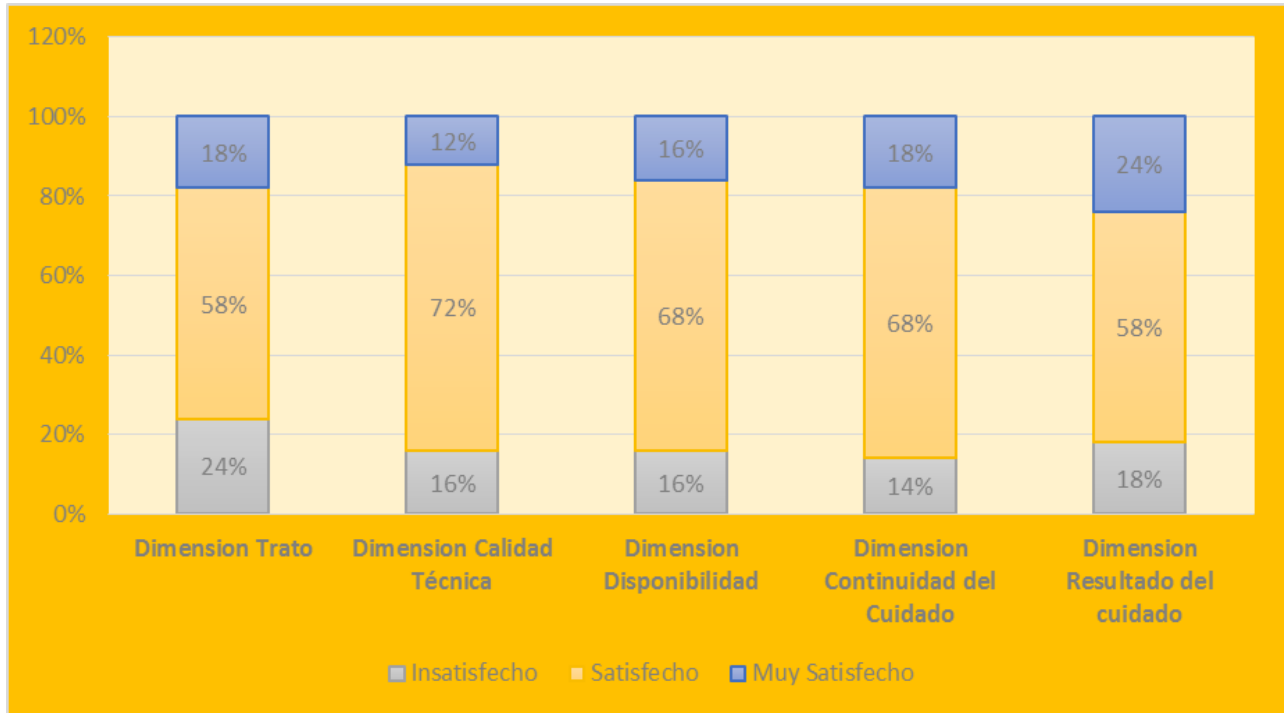
Fuente: ©Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	9	18%
Satisfecho	27	54%
Insatisfecho	14	28%
TOTAL	50	100%

EL 54% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería, el 18% muy satisfecho, mientras que 28% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que la mayor parte de pacientes se sienten conformes con los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería.

GRÁFICO 2:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.



Fuente: ©Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSION TRATO		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	9	18%
Satisfecho	29	58%
Insatisfecho	12	24%
TOTAL	50	100%

El 58% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería según la dimensión trato, el 18% muy satisfecho, mientras que 24% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que los pacientes sienten el interés, así como la paciencia que les brinda el profesional de enfermería.

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSION CALIDAD TECNICA		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	6	12%
Satisfecho	36	72%
Insatisfecho	8	16%
TOTAL	50	100%

El 72% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería según la dimensión calidad técnica, el 12% muy satisfecho, mientras que 16% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que el profesional de salud muestra habilidades para realizar los procedimientos necesarios para el cuidado, destreza técnica.

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSION DISPONIBILIDAD		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	8	16%
Satisfecho	34	68%
Insatisfecho	8	16%
TOTAL	50	100%

El 68% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería según la dimensión disponibilidad, el 16% muy satisfecho, al igual que 16% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que el profesional de enfermería les brinda cuidado cuando el paciente lo requiere, cubriendo las necesidades del cuidado requerido

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSION CONTINUIDAD		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	9	18%
Satisfecho	34	68%
Insatisfecho	7	14%
TOTAL	50	100%

El 68% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería según la dimensión continuidad del cuidado, el 18% muy satisfecho, al igual que 14% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que el profesional de enfermería les brinda un seguimiento de las necesidades del paciente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSION RESULTADO		
CATEGORIA	Frecuencias	Porcentajes
Muy Satisfecho	12	24%
Satisfecho	29	58%
Insatisfecho	9	18%
TOTAL	50	100%

El 58% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión resultado del cuidado, el 24% se siente muy satisfecho y el 18% se siente insatisfecho, estos resultados evidencian que el profesional de enfermería cumple con la percepción que el paciente esperaba acerca del cuidado.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería es un tema muy mencionado actualmente, puesto que la satisfacción del paciente es una meta de prestación del cuidado de salud, esta investigación fue elaborado basado en la teoría de Eriksen el cual está basado en las dimensiones de trato, calidad técnica, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado.

Al hacer el análisis de datos se obtuvo que el nivel de satisfacción general de los pacientes hacia los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el 54% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería, el 18% muy satisfecho, mientras que 28% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que la mayor parte de pacientes se sienten conformes con los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería; lo cual concuerda con los resultados obtenidos por Clemente ya que ella obtuvo que un 46,7% se encuentra en la categoría muy satisfecho; el 50,5% se encuentra satisfecho y el 2,8% se encuentra insatisfecho, en ambos estudios podemos evidenciar que la mayoría de pacientes se sienten satisfechos o muy satisfechos con el cuidado recibido por parte del profesional de enfermería. Esto concuerda con que la meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de un cuidado apropiado y oportuno.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente según la dimensión trato el 58% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos, el 18% muy satisfecho, mientras que 24% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que los pacientes sienten el interés, así como la paciencia que les brinda el profesional de enfermería. En tal sentido la teoría Ericksen, sostiene que en la actualidad el profesional de enfermería tiene un papel clave en la gestión de la calidad en salud, porque mantiene el vínculo más estrecho con el paciente y la interrelación con todos los sistemas de salud, enfoques claves para la evaluación de dicha calidad, es

necesario proporcionar cuidados de enfermería con calidad tecnológica, científica y sobre todo con calidad humanística.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes según la dimensión calidad técnica el 72% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos, el 12% muy satisfecho, mientras que 16% de los pacientes se sienten insatisfechos, estos resultados evidencian que el profesional de salud muestra habilidades para realizar los procedimientos necesarios para el cuidado, destreza técnica, estos resultados concuerdan con los obtenidos por López, el nivel de calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Hospitalización es alto, lo cual también concuerda con lo que plantea Donabedian, calidad de atención es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.⁸

En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes según la dimensión disponibilidad, continuidad del cuidado, y resultado del cuidado se pudo evidenciar que en el mayor porcentaje de pacientes encuestados manifestaron sentirse satisfechos 68%, 68%, 68% respectivamente, por lo que podemos deducir que el profesional de enfermería les brinda cuidado cuando el paciente lo requiere, cubriendo las necesidades del cuidado requerido; el profesional de enfermería les brinda un seguimiento de las necesidades del paciente; cumple con la percepción que el paciente esperaba acerca del cuidado, los resultados del estudio concuerdan con las bases teóricas de Jean Watson, donde la satisfacción del pacientes es el eje central de Enfermería y la única forma de llevarlo a cabo es a través del desarrollo de un vínculo enfermera- paciente, este vínculo está dado por diversas características del profesional que van más allá de las habilidades técnicas del conocimiento sino que abarca cualidades del ser, las que son evaluadas a través del instrumento de manera satisfactoria por los pacientes.

V. CONCLUSIONES

1. La mayoría de pacientes encuestados en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería que recibe por parte del profesional de enfermería.
2. En la dimensión trato la mayor parte de pacientes manifiestan sentirse satisfechos debido a que sienten el interés, así como la paciencia que les brinda el profesional de enfermería.
3. Gran parte de los pacientes encuestados manifiestan sentirse satisfechos y muy satisfechos con el cuidado de enfermería según la dimensión calidad técnica, ya que el profesional de salud muestra habilidades para realizar los procedimientos necesarios para el cuidado, destreza técnica.
4. En la dimensión disponibilidad la mayor parte de pacientes encuestados manifiesta sentirse satisfechos o muy satisfechos con el cuidado de enfermería, debido a que el profesional de enfermería les brinda cuidado cuando el paciente lo requiere, cubriendo las necesidades del cuidado requerido.
5. En la dimensión continuidad del cuidado la mayor parte de pacientes encuestados manifiesta sentirse satisfechos o muy satisfechos con el cuidado de enfermería, debido a que el profesional de enfermería les brinda un seguimiento de las necesidades del paciente.
6. En la dimensión resultado del cuidado la mayor parte de pacientes encuestados manifiesta sentirse satisfechos o muy satisfechos con el cuidado de enfermería, debido a que el profesional de enfermería cumple con la percepción que el paciente esperaba acerca del cuidado.

VI. RECOMENDACIONES

- La jefatura de enfermería o el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión siga fortaleciendo estrategias como capacitaciones constantes para el profesional de enfermería donde se enfatice la calidad del cuidado para que de este modo, se pueda mejorar o mantener el nivel de satisfacción hacia el cuidado de enfermería que tiene el paciente.
- Realizar talleres de motivación y formas de comunicación efectivas para el trato de los pacientes, enfocado en mejorar el cuidado que se brinda.
- Evaluar constantemente el nivel de satisfacción que tienen los pacientes en los diferentes servicios, con ayuda del instrumento utilizado en esta investigación para poder llevar un control y poner énfasis en los servicios en los que se pueda evidenciar un inadecuado nivel de satisfacción para de ese modo el Hospital Daniel Alcides Carrión se identifique por la calidad de cuidado brindado a sus pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Pezoa M. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Departamento de Estudios y Desarrollo [Revista virtual]. [Fecha de acceso 18 de noviembre 2016]. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf.
2. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Ministerio De Salud. 2011 [Fecha de acceso 4 noviembre 2016]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
3. Forero Niño B. Referencias éticas bioéticas deontológicas y jurídicas de la enfermera en la gestión administrativa [Monografía de grado] Bogota;Facultad de Medicina, Universidad De La Sabana; 2007
4. Monchón Palacios P, Montoya Garcia Y.Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III Essalud Chiclayo, 2013 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lambayeque; Facultad de Medicina,Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo;2013
5. Clemente Briseño K. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre cuidados del profesional de enfermería servicio cirugía adultos - Hospital Daniel Alcides Carrión 2013 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Facultad de Enfermeria, Universidad Cesar Vallejo; 2013
6. Lupaca Layme P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Dos de Mayo, Lima 2013 [Tesis Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos: 2013
7. Marky Bazan G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma: 2012

8. Lopez Amasifén W, Rodriguez Curi K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. San Martin: Universidad Nacional De San Martin: 2012
9. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital Público. Enfermería Universitaria. 2015;12 (2):80-87.[Revista virtual].[Fecha de acceso 15 de noviembre del 2016]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
10. Borré Ortiz Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [Tesis para obtener Maestría en enfermería]. Universidad Nacional de Colombia; 2017.
11. Sobeida L, Blásquez A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Artículo Original. 2014; 14(1):1 [Revista virtual]. [Fecha de acceso 19 de noviembre 2016]. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
12. Acosta Revollo A, Mendoza Acosa C, Morales Murillo K, Quiñones Torres A. Percepción del paciente hospitalizado brindado por Enfermería en una IPS de tercer nivel. Cartagena 2013 [Tesis para obtener Título en Enfermería]. Bogotá: Facultad de Ciencias de la Salud, Corporación universitaria Rafael Nuñez; 2013
13. Ávila H, Rizo M, Flores Y. Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2: Matamoros, Tamaulipas, México. Cultura de los Cuidados Revista de Enfermería y Humanidades. 2007;(22):80-86.
14. Durand Barreto J. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Tesis para obtener el título de Licenciada en

- Enfermería]. Lima: Facultad de Medicina Humana, Universidad Mayor San Marcos, 2008
15. Ministerio de Educación Ciencia y tecnología [Internet]. Ministerio de Salud y Ambiente. 2015 [Fecha de acceso 10 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.me.gov.ar/curriform/publica/enfermeria.pdf>
 16. Vargas V, Valecillos J, Hernandez C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (RCS) 2013;14(4):665.[Revista virtual]. [Fecha de acceso 3 de enero 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
 17. Chaw I. Boletín Informativo [Página en Internet]. MINSA. 2005 [Fecha de acceso 3 de Enero 2016]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/boletines/Boletin28.pdf>
 18. García Chaparin, L. Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en base a la tipología de las 21 necesidades según Faye Abdellah – Servicio de Medicina de un Hospital Nacional [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Mayor de San Marcos; 2015
 19. Rivera L, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country. 2007; 24(1):3.[Revista virtual]. [Internet]. [Fecha de acceso 17 de noviembre del 2016]. Disponible en: https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO_HUMANIZADO_DE_ENFERMERIA_VISIBILIZANDO_LA_TEORIA_Y_LA_INVESTIGACION_EN_LA_PRACTICA.pdf
 20. Cisneros F. Introducción a los modelos y teorías de enfermería. [Página de Internet]. 2002;1(14):1-14 [Revista virtual]. [Fecha de acceso 10 mayo 2016]. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALasTeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>

ANEXO 1

INSTRUMENTO

PRESENTACION

Sr(a) o Srta:

Buenos días, estoy realizando un estudio en coordinación con el hospital, el cual tiene por objetivo obtener información sobre la Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Hospitalización de Medicina. Para la cual, solicito a usted su colaboración respondiendo las preguntas que a continuación se le van a realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo. Agradezco su colaboración anticipadamente.

I. DATOS GENERALES

1. Edad

De 20 a 30

De 31 a 40

De 41 a 50

De 51 a más

2. Sexo:

Femenino

Masculino

3. Estado Civil

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo(a)

Conviviente

4. Ocupación

Ama de casa

Eventual

Estable

Desempleado

ITEM	PREGUNTA	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
1	Al recibir el trato amable que le proporcionan las enfermeras, ¿Usted se siente?			
2	Cuando la enfermera entiende como se sienta después de			

	algún procedimiento, ¿usted se muestra?			
3	La paciencia que la enfermera le brinda cuando le proporciona cuidado, ¿hace que usted se sienta?			
4	Al mostrarse la enfermera amistosa u amigable ¿usted se siente?			
5	Cuando le brinda privacidad al realizar algún procedimiento como la curación de la herida quirúrgica, cambio de gasa, etc... ¿usted se siente?			
6	Cuando las enfermeras le ponen atención cada vez que usted platica con ellas, ¿usted se siente?			
7	Cuando las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted, pueda entenderlos, ¿hace que se sienta?			
8	Cuando la enfermera le brinda información sobre cada procedimiento, ¿hace que usted se sienta?			
9	Cuando la enfermera tiene habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de heridas) ¿hace que usted se sienta?			
10	Cuando las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que al igual que usted tienen problemas de salud, ¿usted se siente?			
11	Cuando las enfermeras son organizadas cada vez le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparar lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento, ¿usted se siente?			
12	Cuando las enfermeras lo dejan limpio y cómodo cada vez que realizan algún procedimiento, ¿usted se siente?			
13	Cuando las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas, ¿usted se siente?			
14	Cuando la enfermera responde rápidamente a su llamado, ¿hace que usted se sienta?			
15	Cuando la enfermera lo hace sentir tranquilo y relajado cada vez que lo requiere, ¿usted se siente?			
16	Cuando la enfermera lo visita para verificar su estado de salud ¿usted se siente?			
17	La disponibilidad de la enfermera para su atención, ¿hace que usted se sienta?			

18	Cuando la enfermera lo anima a que la llame si tiene problemas, ¿hace que usted se sienta?			
19	Cuando las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita ¿hace que usted se sienta?			
20	Cuando las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor), ¿usted se siente?			
21	Cuando las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen cómodo cuando lo necesita, ¿usted se siente?			
22	Cuando las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades, ¿usted se siente?			
23	Cuando la enfermera del siguiente turno le brinda atención de acorde a sus necesidades de salud, ¿usted se siente?			
24	Cuando las enfermeras le enseñan a bañarse cuando lo necesita, ¿usted se siente?			
25	La orientación que recibió de las enfermeras acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital, ¿hace que usted se sienta?			
26	La orientación que recibió de parte de las enfermeras de cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa, ¿hace que usted se sienta?			
27	Que las instrucciones dadas por enfermería faciliten su recuperación, ¿hace que usted se sienta?			
28	Cuando las enfermeras lo hacen hacer sentir cómodo y le alivian el dolor, ¿hace que usted se sienta?			
29	Cuando las enfermeras le proporcionan los cuidados que necesita durante el turno, ¿usted se siente?			
30	Cuando las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted a su familia, ¿usted se siente?			

‘Gracias por su participación’

ANEXO 2 (PRUEBA BINOMIAL)

ITEMS	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			P VALOR
	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,017578125
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
8	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,017578125
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,001953125

T.a= 268

T.d= 2

Ta = N total de acuerdos

b= 0.99

Td= N total de desacuerdos

B= Grado de concordancia entre jueces

ANEXO 3 (ALFA DE CRONBACH)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	30

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α)

Estadísticos total-elemento

VARIABLES	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
Item1	61,85	50,450	,256	,799
Item2	61,65	51,503	,136	,802
Item3	61,65	51,082	,203	,800
Item4	62,10	50,411	,185	,802
Item5	61,75	50,197	,307	,797
Item6	61,85	50,871	,197	,801
Item7	62,00	50,947	,191	,801
Item8	62,00	49,053	,463	,792
Item9	62,40	47,305	,475	,789
Item10	62,55	47,734	,473	,789
Item11	62,40	47,305	,475	,789
Item12	62,60	48,568	,362	,794
Item13	62,45	49,418	,278	,798
Item14	62,05	51,313	,108	,804
Item15	62,55	47,524	,437	,790
Item16	62,45	47,945	,617	,786
Item17	62,50	49,316	,380	,794
Item18	62,40	50,358	,194	,801

Item19	62,50	46,684	,489	,787
Item20	62,45	50,050	,211	,801
Item21	62,45	50,366	,214	,800
Item22	62,55	49,524	,275	,798
Item23	62,20	49,116	,356	,795
Item24	62,25	51,145	,101	,806
Item25	62,15	49,713	,272	,798
Item26	62,30	47,484	,462	,789
Item27	62,40	47,095	,497	,788
Item28	62,50	50,789	,150	,803
Item29	62,55	49,103	,379	,794
Item30	62,10	51,358	,083	,806

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada ***“Satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016”***. Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como los objetivos y teniendo confianza de que los resultados de esta investigación serán utilizados sólo para fines de la investigación.

Firma del paciente

ANEXO 5

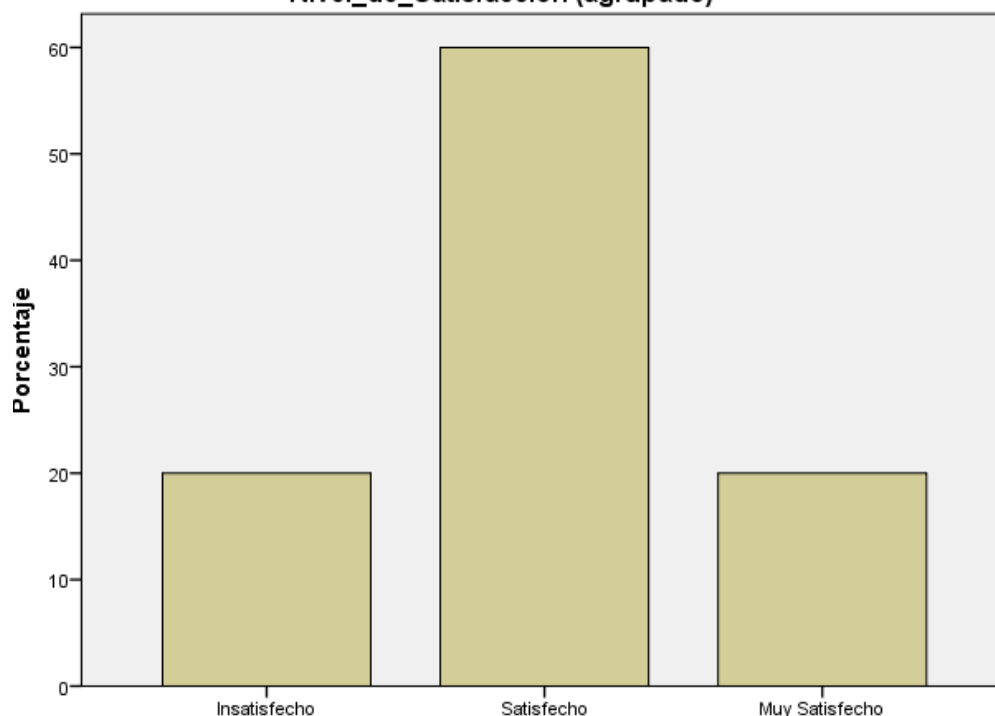
PRUEBA PILOTO

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Nivel_de_Satisfaccion (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Insatisfecho	4	20,0	20,0	20,0
Satisfecho	12	60,0	60,0	80,0
Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nivel_de_Satisfaccion (agrupado)

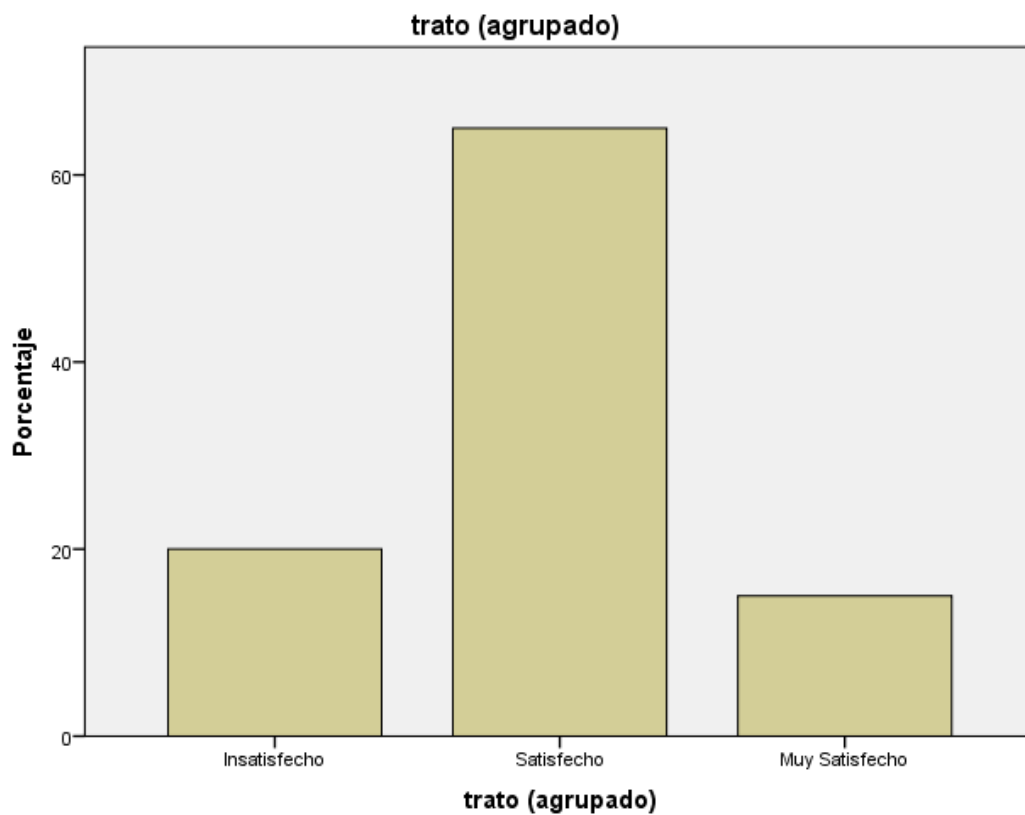


Según la encuesta realizada a las 20 personas se encontró que la gran mayoría de pacientes se sienten satisfecho con el cuidado de enfermería (60%), mientras que el 20% manifiesta sentirse muy satisfecho y de igual manera el 20% manifiesta sentirse insatisfecho.

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión trato

trato (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	4	20,0	20,0	20,0
	Satisfecho	13	65,0	65,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

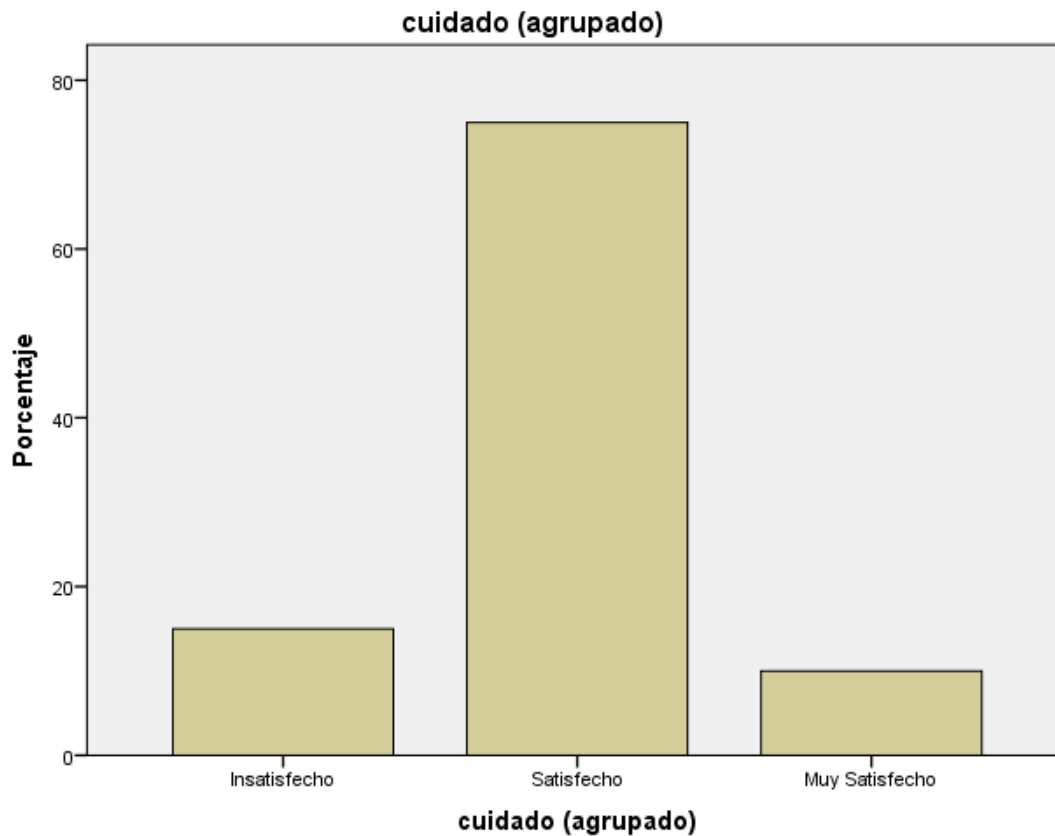


El 65% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión trato, el 15% se siente muy satisfecho y el 20% se siente insatisfecho

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión calidad técnica

cuidado (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	3	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	15	75,0	75,0	90,0
	Muy Satisfecho	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

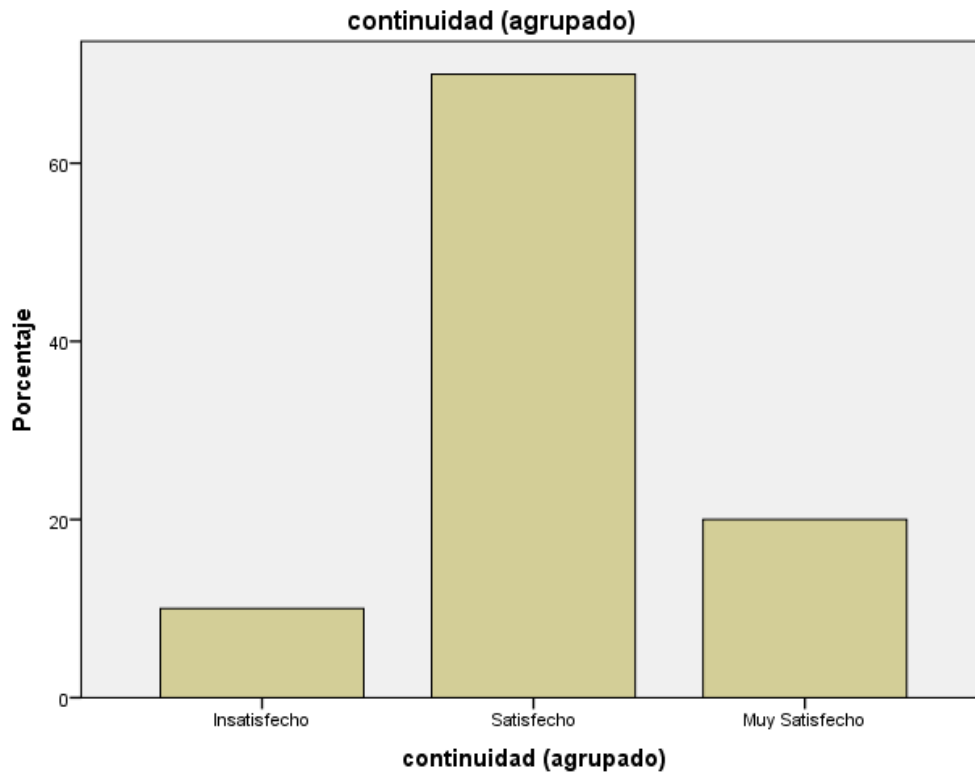


El 75% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión calidad técnica, el 10% se siente muy satisfecho y el 15% se siente insatisfecho.

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión continuidad del cuidado.

continuidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	14	70,0	70,0	80,0
	Muy Satisfecho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

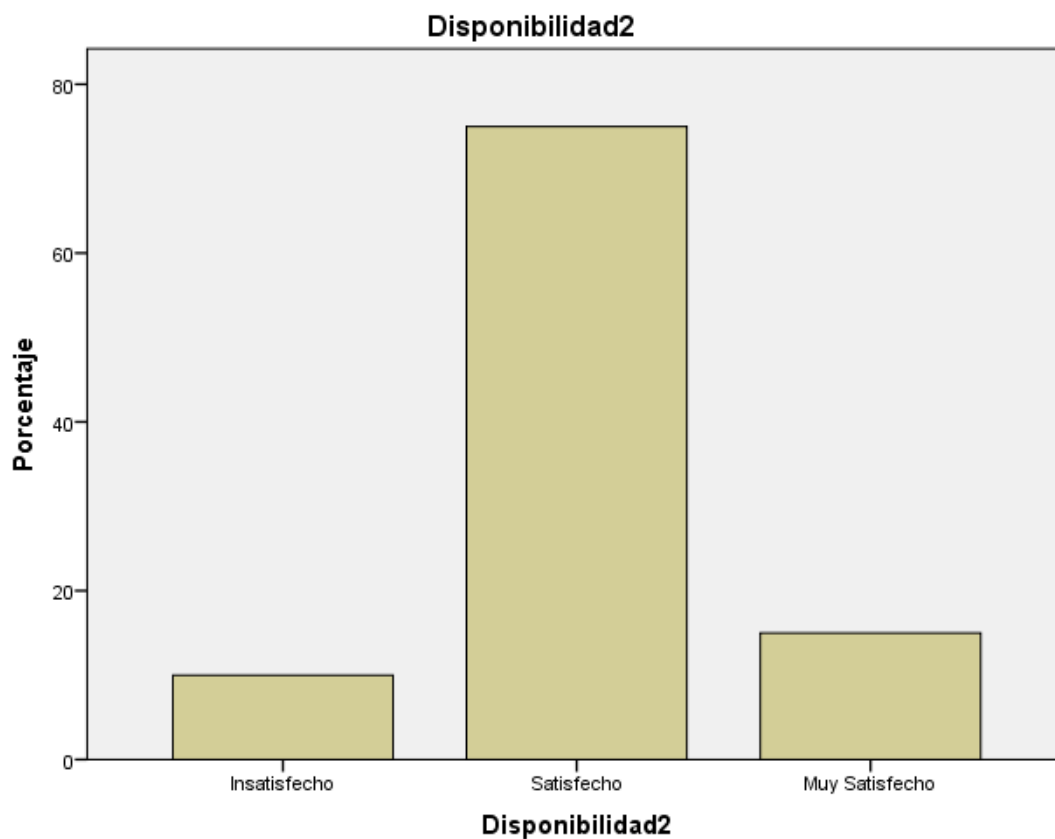


El 70% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión continuidad del cuidado, el 20% se siente muy satisfecho y el 10% se siente insatisfecho.

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión disponibilidad.

Disponibilidad2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	15	75,0	75,0	85,0
	Muy Satisfecho	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



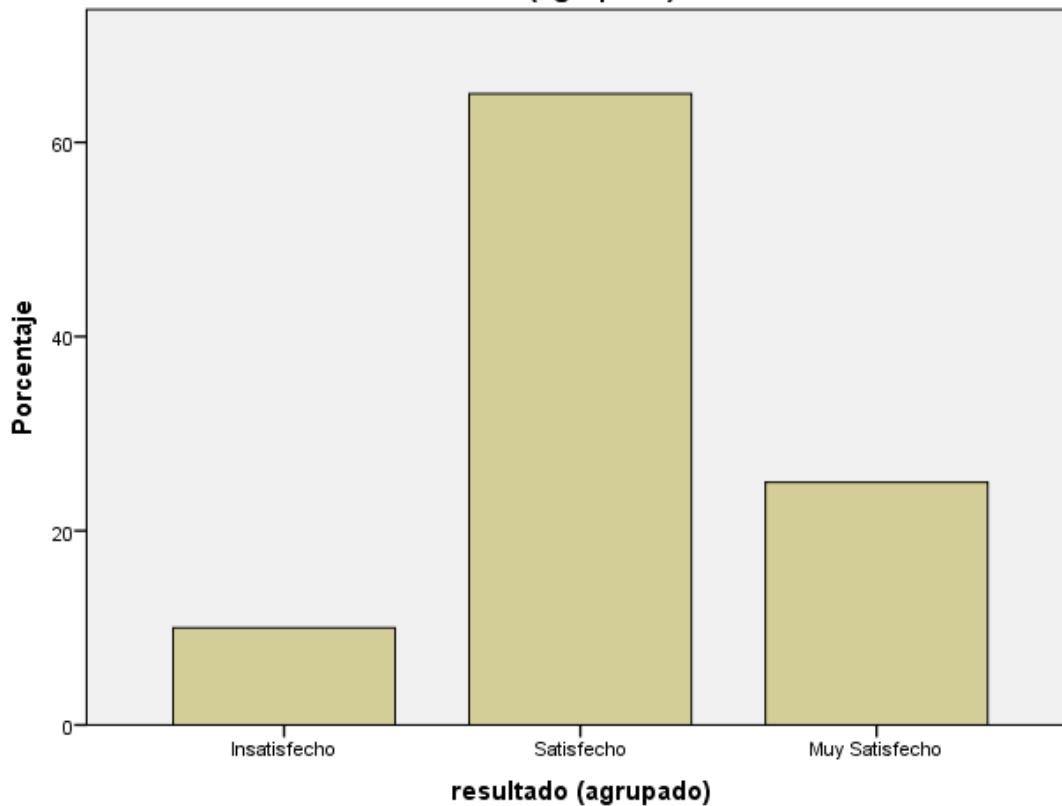
El 75% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión disponibilidad, el 15% se siente muy satisfecho y el 10% se siente insatisfecho.

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería según la dimensión resultado del cuidado

resultado (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	13	65,0	65,0	75,0
	Muy Satisfecho	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

resultado (agrupado)



El 65% de los pacientes se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a la dimensión resultado del cuidado, el 25% se siente muy satisfecho y el 10% se siente insatisfecho.

ANEXO 6

TABLA N° 1

**CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2016**

Características Sociodemográficas	Nº	%
Grupos por edad		
20 a 30 años	4	8%
31 a 40 años	26	52%
41 a 50 años	13	26%
51 a mas	7	14%
Grupo por genero		
Femenino	24	48%
Masculino	26	52%
Grupo por estado civil		
Soltero	11	22%
Casado	11	22%
Conviviente	24	48%
Divorciado	3	6%
Viudo	1	2%
Grupo por ocupación		
Ama de casa	6	12%
Eventual	20	40%
Estable	22	44%
Desempleado	2	4%
TOTAL	50	100%

ANEXO 7

GRAFICA3

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSION TRATO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

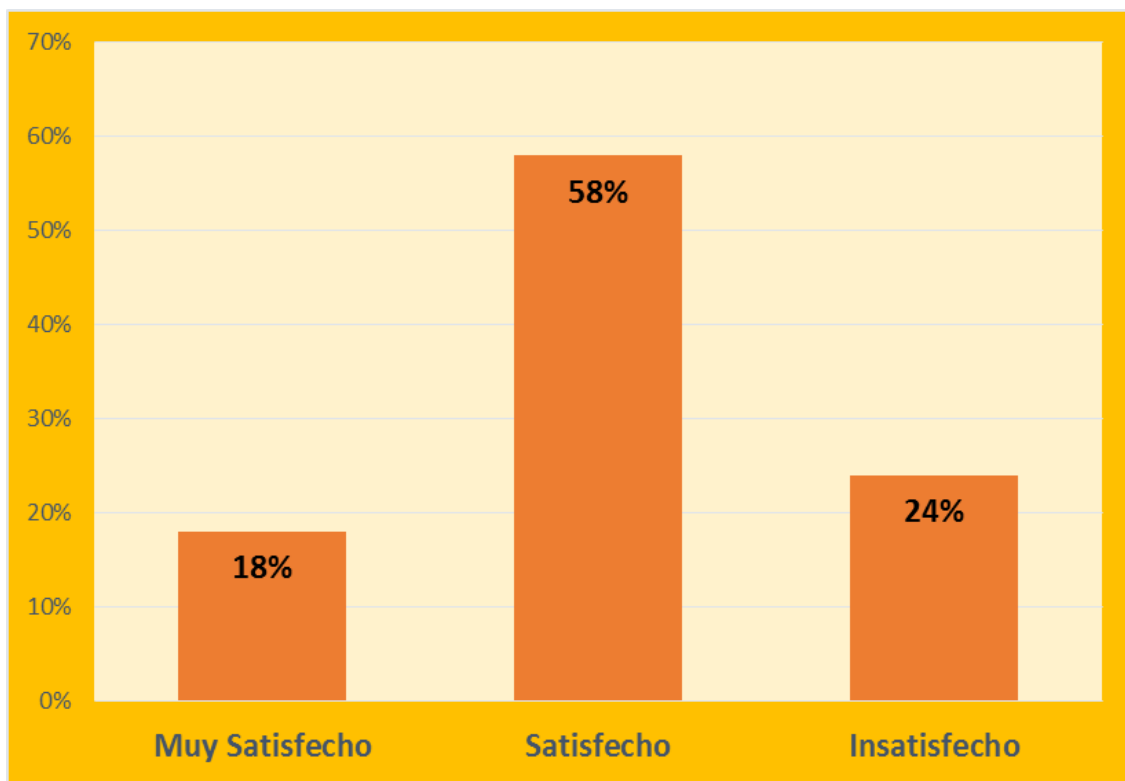


GRAFICO 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSION CALIDAD TECNICA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

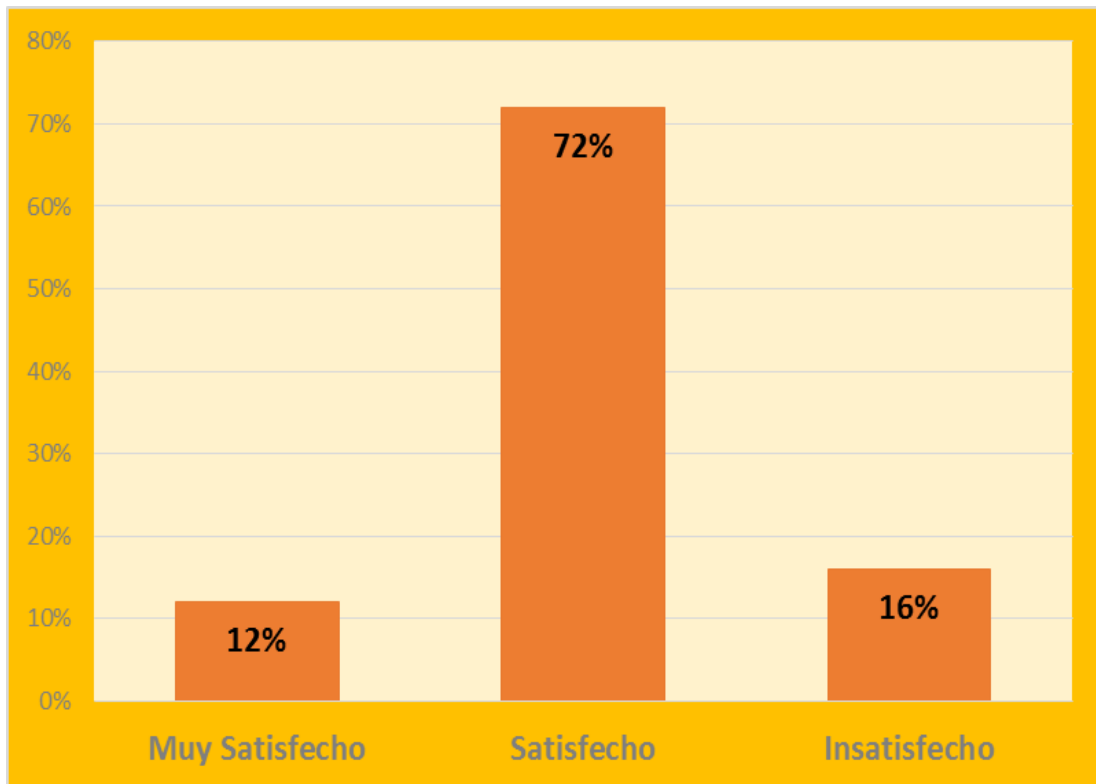


GRAFICO 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSION DISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.

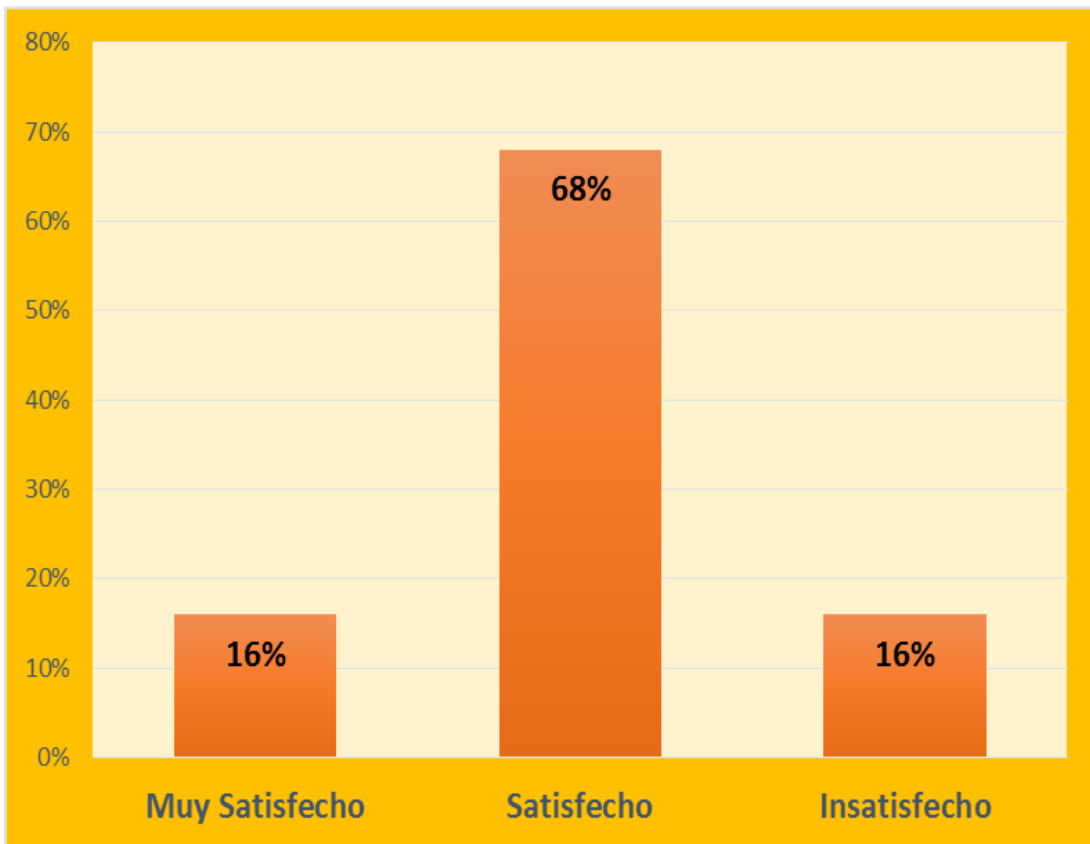


GRAFICO 6
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS
HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSION
CONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN

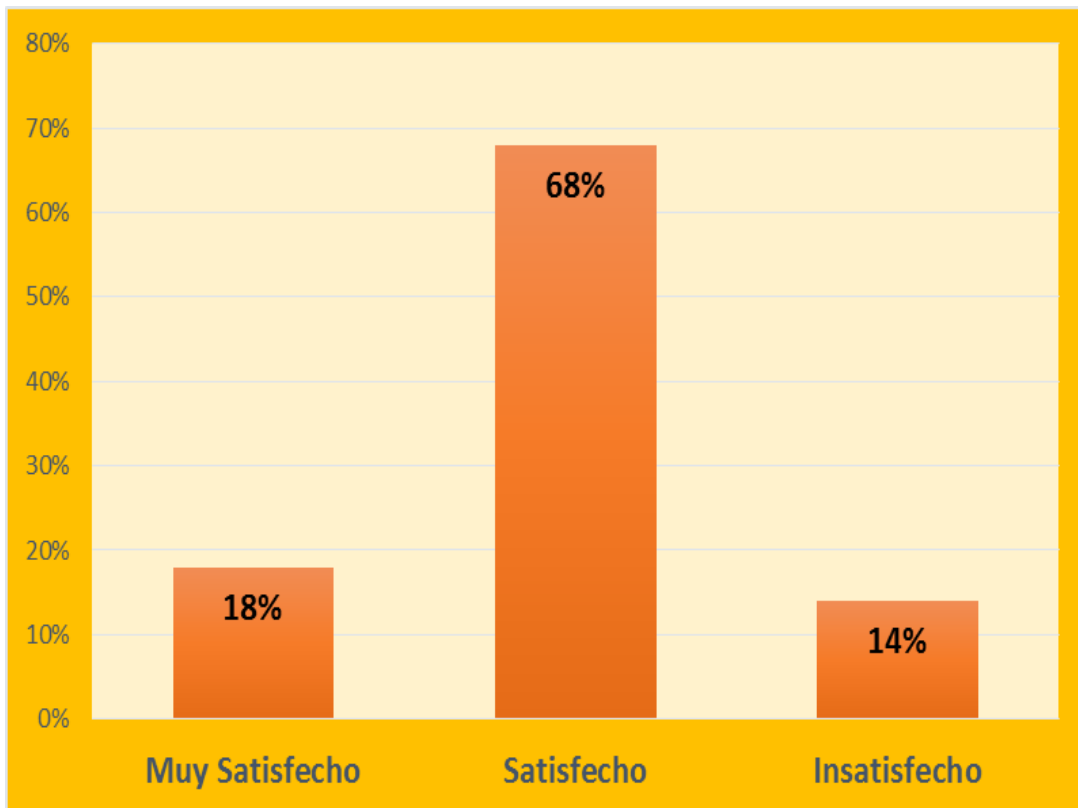
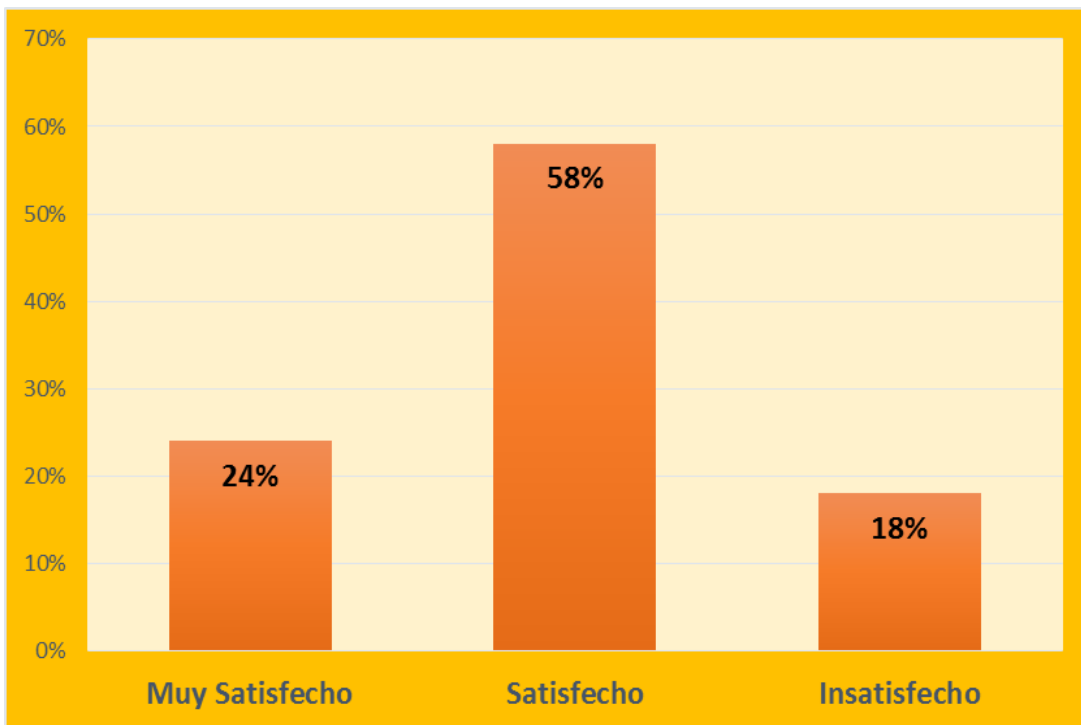


GRAFICO 7
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS
HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSION
RESILTADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN



ANEXO 8

CALCULO PARA LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCION

Numero de preguntas: 30

1. Se determinó el promedio (X):

$$X = 90.45$$

2. Se calculó la desviación estándar (D.E.):

DE =

Se calcula el $\sqrt{S^2}$ valor de la varianza, obteniéndose:

$$= 1607.2$$

Entonces, S^2 : el valor de la desviación estándar es:

$$DE = 40.09$$

Luego se aplicó:

Escala de Estaninos

3. Se estableció los valores de a y b respectivamente:

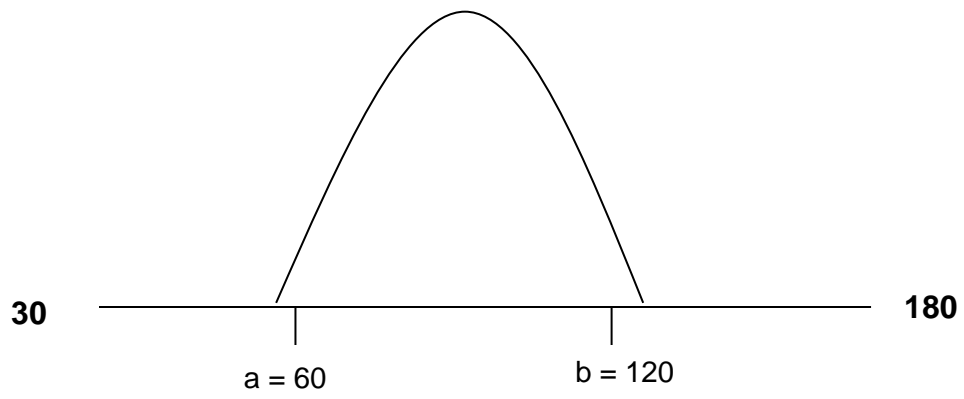
$$a = X - 0.75 (DE)$$

$$b = X + 0.75 (DE)$$

$$a = 90.45 - 0.75 (40.09) = 60.38$$

$$b = 90.45 + 0.75 (40.09) = 120.51$$

Categorización:



30-60 Insatisfecho

61-120 Satisfecho

121-180 Muy Satisfecho

Los Olivos, 09 de Noviembre de 2016

CARTA N° 220 -2016/EAP/ENF.UCV-LIMA

Sra Dra.
María Elena Aguilar del Águila
Directora
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Presente.-

Asunto: *Solicito Autorizar la ejecución del informe de investigación de Enfermería.*

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarla cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que el estudiante Bautista Chunque Pilar Maribel, del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería pueda realizar la ejecución de su investigación titulada: **"Satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2016"**, en la institución que pertenece a su digna dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente.



M. De la Cruz Ruiz

Maria De la Cruz Ruiz
Coordinadora del Área de Investigación
Escuela Académico Profesional de Enfermería
Universidad César Vallejo - Filial Lima

C/c: Archivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTOR:
PILAR MARIBEL BAUTISTA CHUNQUE

ASESORA
MG. LUCY BECERRA MEDINA

LINEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión del cuidado de la salud

LIMA - PERÚ
2016

Resumen de coincidencias

24 %

1	cyferdocs.unlv-hon2.fr	Fuente de Internet	1 %
2	www.readbag.com	Fuente de Internet	1 %
3	tesis.unam.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
4	cybertesis.unam.edu...	Fuente de Internet	1 %
5	revistas.ces.edu.co	Fuente de Internet	1 %
6	www.pasco.org	Fuente de Internet	1 %
7	www.docentes.unal.edu...	Fuente de Internet	1 %
8	myslide.es	Fuente de Internet	1 %
9	new.medigraphic.com	Fuente de Internet	1 %
10	scd2e1e27b266c99.j...	Fuente de Internet	1 %
11	www.sociedadmedicall...	Fuente de Internet	1 %
12	siabib.unam.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
13	pt.slideshare.net	Fuente de Internet	1 %

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Mg. Lucy Becerra Medina asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis de Investigación, y revisor de la tesis del estudiante, Bautista Chunque Pilar Maribel titulada: "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, 2016", Constató que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa de turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 21 de Junio del 2017



.....
Mg. Lucy Becerra Medina
Docente asesor de tesis
DNI: 07733851



FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visito Buro
de tesis

Escuela: Enfermería

Yo: Pilar Humbel Barrista Chuque

DNI: 47676953 y con domicilio en Mz. 6 Lt. 13 Urb. Santa Elisa - Los Olivos

Ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente;

Que en mi condición de egresado de la Escuela Profesional de Enfermería del semestre X, Identificado con código de matrícula 6700241890 de la facultad de Ciencias Médicas, recorro a su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Visito Buro de tesis

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde atienda a mi petición, por ser de justicia.

Lima, 05 de Octubre de 2018.

Firma de solicitante: [Firma]

Teléfono: 920248377

Correo: pilar-bc15@hotmail.com





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Pilar Maribel Bautista Chunque, identificado con DNI N° 47616953, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "satisfacción de los usuarios hospitalizados hacia el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión, 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 47616953

FECHA: 29 de septiembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------