



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN

DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE

ENFERMERÍA, DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL

BELÉN DE TRUJILLO, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**AUTORAS:**

AGUIRRE NICOLINI, BLANCA BALVINA: <https://orcid.org/0000-0001-5051-7604>

VILLANUEVA ESQUERRE, DIANA ESTRELLITA: <https://orcid.org/0000-0001-9382-388X>

**ASESORAS:**

Dra. GAMARRA SANCHEZ, MARIA ELENA: <https://orcid.org/0000-0003-2672-8828>

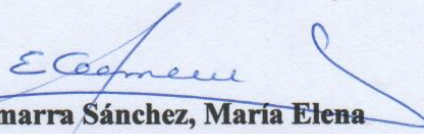
**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

POLITICA Y GESTION EN SALUD

**TRUJILLO - PERÚ**

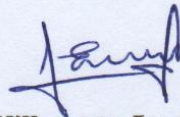
**2019**

**JURADO EVALUADOR**



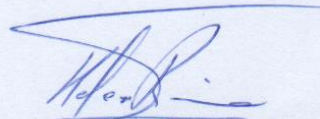
**Dra. Gamarra Sánchez, María Elena**

**PRESIDENTA**



**Mg. Vicuña Villacorta Jessica Ericka**

**SECRETARIA**



**Mg. Rivera Tejada, Helen**

**VOCAL**

**Trujillo, mayo del 2019**

## DEDICATORIA

### **A Dios,**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mis familiares.**

A mi Esposo por ser mi compañero eterno, por su apoyo y motivación en mis momentos más difíciles, a mis adorados hijos, a mis padres por su apoyo incondicional y a mi hermana Selvi por su ejemplo, y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

Con mucho cariño y afecto,  
Aguirre Nicolini Blanca Balvina.

**A Dios,** por la vida y por guiar mi camino hasta aquí para alcanzar una a una mis metas trazadas

**A mi amado hijo,** Alessandro, que me inspira a seguir de pie, por él y por mi contra todo y contra todos.

**A mis padres y hermano,** porque sin su apoyo para seguir este hermoso camino y guía incondicional no podría ver mi sueño cumplirse.

**A mi mamá,** Maritza Villanueva Benites, ser mi ejemplo y modelo de enfermera.

Con mucho amor y afecto,  
Diana Estrellita Villanueva Esquerre.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi amiga Diana Estrellita, por tu ejemplo de sacrificio y superación en la adversidad, juntas emprendimos este camino para llegar por fin a nuestra meta soñada producto de nuestro esfuerzo y dedicación pero sobre todo de nuestra amistad que perdurará por la eternidad.

Dra. Gamarra Sánchez, María Elena por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a la Mg Rivera Tejada, Helen por su apoyo ofrecido en este trabajo y por su tiempo compartido.

A mi buena amiga Blanquita, porque emprendimos juntas este camino y nos une una misma pasión y metas; sin ella este trabajo de investigación no estaría completo, es producto de nuestro esfuerzo y dedicación, pero sobre todo de nuestra amistad.

A la Dra. María Elena Gamarra Sánchez, que con su experiencia y apoyo nos brindó las herramientas para cumplir con éxito la elaboración de nuestra investigación.

Con inmensa gratitud,  
Blanca Balvina Aguirre Nicolini,  
Diana Estrellita Villanueva Esquerre

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Nosotras, Aguirre Nicolini Blanca Balvina con DNI N° 18129775 y Villanueva Esquerre Diana Estrellita con DNI N° 72889215 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas de la Escuela Profesional de Enfermería, declaramos bajo juramento que la documentación que acompañamos es veraz y auténtica. Así mismo todos los datos e información que se presentan en la siguiente tesis.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Mayo de 2019

Aguirre Nicolini Blanca Balvina

DNI N° 18129775

Villanueva Esquerre Diana Estrellita

DNI N° 72889215

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos ante ustedes la Tesis Titulada: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2019”**.

La presente Tesis tuvo como con el objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente adulto hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía de Hospital Belén de Trujillo. La misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería.

Aguirre Nicolini Blanca Balvina

Villanueva Esquerre Diana Estrellita

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>III</b>
<b>PRESENTACION .....</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS .....	5
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS .....	14
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
1.6. HIPÓTESIS.....	21
1.7. OBJETIVOS.....	22
<b>II. METODO.....</b>	<b>23</b>
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	23
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	28
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	30
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	30
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
3.1. TABLA N° 01.....	31
3.2. TABLA N°02.....	32
3.3. TABLA N° 03.....	33
3.4. TABLA N° 04.....	34
3.5. TABLA N° 05.....	35

<b>IV. DISCUSION</b> .....	<b>36</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>41</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>42</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>43</b>
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	<b>52</b>
8.1. ANEXO N° 01.....	52
8.2. ANEXO N° 02.....	54
8.3. ANEXO N° 03.....	55
8.4. ANEXO N° 04.....	56
8.5. ANEXO N° 05.....	59



## RESUMEN

La tesis se realizó para determinar la relación entre la Satisfacción del paciente hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019. La muestra estuvo constituida por 40 pacientes hospitalizados, quienes reunieron los criterios de inclusión establecidos y se aplicó dos instrumentos: El primero para medir el grado de Satisfacción del usuario, utilizando la herramienta SERVQUAL (Quality Service) de 18 preguntas evaluada en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía e Intangibles y el segundo para medir la Aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería con un cuestionario de 20 categorizado en Beneficencia, Autonomía, No maleficencia y Justicia. Luego de procesar los datos se encontró que el 90% de pacientes manifiestan insatisfacción, el 10% están satisfechos, con respecto a cada dimensión se obtuvo en Tangibilidad un 97,5%, Fiabilidad con 95%, Capacidad de respuesta con 85%, Seguridad con 85% y Empatía con un 92,5% de los pacientes encuestados que manifiestan insatisfacción. Con respecto a la aplicación de los principios bioéticos el resultado fue que el 62.5% considera que la enfermera no aplica los principios bioéticos y el 37.5% si aplican los principios bioéticos; y respecto a cada principio se obtuvo que para el principio de autonomía el 60% considera que si se aplica y el 40% que no se aplica, para el principio de beneficencia el 47.5% considera que si se aplica y el 52.5% que no se aplica, para el principio de no maleficencia el 35% considera que si se aplica y el 65% que no se aplica y para el principio de justicia el 25.5% considera que si se aplica y el 87.5% que no se aplica.

Por lo tanto de acuerdo a estos resultados existe relación significativa lineal entre la satisfacción y aplicación de los principios bioéticos a través de la prueba de correlación de Pearson con la siguiente estadística  $X^2 = 40 > X^2 \text{ Critico} = 12.94$ ,  $P = 12.87 < 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Satisfacción, principios bioéticos, cuidado.

## ABSTRACT

The thesis was carried out to determine the relationship between the satisfaction of the hospitalized patient and the application of the bioethical principles of nursing care in the service of surgery of the Hospital Belén in Trujillo, 2019. The sample consisted of 40 hospitalized patients, who gathered the established inclusion criteria and two instruments were applied: The first to measure the degree of user satisfaction, using the SERVQUAL (Quality Service) tool of 18 questions that evaluates 5 dimensions: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Intangibles and the second to measure the Application of the bioethical principles of nursing care with a questionnaire of 20 categorized in Charity, Autonomy, Nonmaleficence and Justice. After processing the data it was found that 90% of patients manifest dissatisfaction, 10% are satisfied, with respect to each dimension was obtained in Tangibility 97.5%, Reliability with 95%, Responsiveness with 85%, Safety with 85% and Empathy with 92.5% of the surveyed patients who manifest dissatisfaction. Regarding the application of bioethical principles, the result was that 62.5% considered that the nurse does not apply the bioethical principles and 37.5% they apply the bioethical principles; and with respect to each principle, it was found that for the principle of autonomy 60% considers that it is applied and 40% that it is not applied, for the principle of beneficence 47.5% consider that it is applied and 52.5% that it is not applied, for the non-maleficence principle 35% considers that it is applied and 65% that it is not applied and for the principle of justice 25.5% considers that it is applied and 87.5% that it is not applied.

Therefore, according to these results there is a significant linear relationship between satisfaction and application of the bioethical principles through the Pearson correlation test with the following statistics  $X^2 = 40 > \text{Critical } X^2 = 12.94$ ,  $P = 12.87 < 0.05$ , what we reject the null hypothesis.

Keywords: Satisfaction, bioethical principles, care.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel mundial en los últimos años en diferentes países, se han logrado cambios significativos en salud, cuya finalidad es conocer la condición del servicio que brinda la enfermera con respecto al cuidado a través de un estudio de satisfacción de los usuarios que permanecen hospitalizados, por la demanda a la atención de los centros de salud, ello por ser una parte esencial en salud <sup>1</sup>. En tal razón saber el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados, ha originado una nueva forma de conocer la respuesta de satisfacción e insatisfacción obteniendo resultados eficaces que motive la toma correcta de decisiones y al mismo tiempo contribuir a la mejora continua como parte de un proceso encaminado a brindar un cuidado satisfactorio<sup>2</sup>.

La importancia del cuidado de la enfermera es la influencia en la recuperación tanto física como espiritual del paciente, por ello la significancia de conocer su percepción o grado de satisfacción en relación a su estancia hospitalaria. Actualmente existen estudios que relacionan la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado recibido porque es el indicador máximo, pues sabremos a través de ellos la expectativa del cuidado que desean recibir.<sup>3</sup>

El profesional de enfermería interactúa con una gran variedad de personas que actúan según sus creencias, valores, tendencias y orientaciones diversas y plurales; ocasionando mayor complejidad en el sistema de salud que es inequitativo, excluyente y no da respuesta a las necesidades básicas de una población tan heterogénea. Esta diversidad en las problemáticas socioculturales y económicas de la población agrava los determinantes sociales de la salud y afectan directamente el contexto laboral de la enfermería<sup>4</sup>.

El enfoque de enfermería es de vital importancia pues sus prácticas tienen que ser consideradas de calidad, brindando un excelente cuidado evidenciándose en la respuesta del paciente hospitalizado que espera, busca y reclama su satisfacción para recuperar su estado no solo físico sino emocional y espiritual permitiendo que el paciente se sienta cómodo con la atención recibida<sup>5</sup>.

Clearly y McNeil ellos sostienen que la satisfacción es la respuesta a un estímulo recibido que en este caso es el cuidado de enfermería. El hito más importante a valorar en ellos es la satisfacción, pues en ella se manifiesta la exigencia en salud y la frecuencia en que los pacientes manifiestan haber pasado experiencias incómodas dan como resultado la

insatisfacción por el cuidado recibido; razón por la cual es importante detectar rápidamente estas incomodidades, para establecer estrategias centradas en la atención sea y se refleje en la respuesta de satisfacción del paciente hospitalizado<sup>6</sup>.

La inquietud del profesional de enfermería es ofrecer una atención de excelencia procurando satisfacer las exigencias del usuario, ya que participa en la prestación de los servicios de la salud en forma integral, científica, tecnológica, sistemática y en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; mediante el cuidado de la persona, familia y comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población. Dentro de la ética está inmersa la satisfacción pues ella está enmarcada y basada en preceptos morales que se refleja en su práctica con honestidad, asegurando el ejercicio de forma legal, con respeto, justa, servicial y competente, la deontología regula el quehacer de la enfermera en el campo laboral<sup>7</sup>.

La deontología en estos años y los principios bioéticos enfocados a la salud, han tenido una importancia exponencial en relación a la prestación de los servicios sanitarios, constituyendo como un indicador que permite evaluar la calidad en los cuidados brindados por la enfermera en los servicios hospitalarios. Como parte de su preparación profesional la enfermera se forma en la práctica de los principios bioéticos exigiéndole denodados esfuerzos en su estudio y práctica diaria; porque su objetivo primordial es proteger la dignidad del paciente a quien cuida, ello se ve reflejado en la aplicación de conocimientos tanto científicos como técnicos evidenciándose en su trato con calidez, respeto, compasión y sobre todo empatía<sup>7</sup>.

El cuidado humano del profesional de enfermería se basa en los principios éticos y morales donde su práctica está sustentada en la interrelación humana y social con el paciente, familia y comunidad. La ética de atención al paciente se entiende como el respeto de la esencia de las personas, de su dignidad, con trato justo, garantizando el cumplimiento de los principios, derechos y deberes del profesional de la enfermería<sup>8</sup>.

En el campo asistencial, la enfermera, realiza una parte fundamental en la atención porque ella asumen con responsabilidad los cuidados que brinda y que ayudaran al restablecimiento de la salud del paciente que está a su cargo, a través de un cuidado digno,

humanizado, eficiente, enfocado en el uso adecuado de principios bioéticos en todas las actividades brindadas a sus pacientes el tiempo que estén a su cuidado en el hospital<sup>9</sup>.

Según Rumboldt<sup>10</sup>, el cuidado humanizado en Enfermería no es una simple y mera satisfacción que cubre las necesidades del paciente en el que no refiera molestias; sino que con el pasar de los años esta definición se ha ido mejorando. Actualmente, la atención no sólo aplica en la parte teórica, sino también en la práctica, sujeta a cambios por las exigencias del crecimiento y desarrollo de la humanidad.

Al respecto, Fray y Johnstone<sup>11</sup>, señalan que el afán de la profesión de Enfermería es la correcta atención al paciente, donde asume el compromiso de cuidar, ayudar y restablecer la salud con calidad y calidez, previniendo complicaciones de enfermedades y promoviendo estilos de vida saludables en los pacientes; teniendo la responsabilidad.

Los enfermeros y enfermeras utilizan en su trabajo diario los principios bioéticos: beneficencia, justicia, no maleficencia y la autonomía, que son el cimiento para guiar sus quehaceres en salud, de esta manera estará asegurando la calidad del cuidado en las acciones de enfermería, en el que la intervención del paciente sea fundamental en las etapas de evaluación, ejecución y planeamiento. Si esto no se logra, los pacientes seguirán con el pensamiento que la profesión de enfermería es sólo mecánica y que no tiene base científica, y por ende seguirán demandando judicialmente a aquellos profesionales que realizan mal su labor asistencial. Por ende, no resulta suficiente que el profesional de enfermería conozca los principios bioéticos, sino que también deben dedicar sus energías en aplicarlos y cumplir con la responsabilidad social en el cuidado de los pacientes<sup>12</sup>.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), citado por Vicente<sup>13</sup>, señala que muchos estudios realizados en diversos países han detectado que la atención y cuidado deshumanizado por parte del personal de enfermería es un problema sanitario que sigue siendo evidente en los establecimientos hospitalarios y que la relación paciente – profesional de enfermería, muchas veces es asimétrica,

Tipula<sup>14</sup>, establece la importancia del papel que el profesional de enfermería debe adoptar con una perspectiva mejor integrada en la atención que brindan, sustentado en la aplicación de los principios bioéticos, así como mostrar diversas habilidades comunicativas y evidenciar en su intervención un balance entre, confianza, comprensión, inteligencia y compasión con cada uno de los pacientes que se encuentran bajo su cuidado.

León<sup>15</sup>, manifiesta que en los últimos años se han distinguido por el desarrollo de grandiosos cambios sociales, culturales y tecnológicos, que también repercuten en la atención de los pacientes, por todo eso, le corresponde al profesional en enfermería tener conocimientos profundos referentes al uso de los principios bioéticos, enfatizando la obligación de conocer a los pacientes como seres humanos autónomos, que tienen derecho a opinar, conocer y decidir respecto al comportamiento que tienen los profesionales de salud.

Aguilar<sup>16</sup>, manifiesta que una función primordial del profesional de Enfermería es brindar el soporte psicológico y emocional a los pacientes; orientado por el uso de los principios bioéticos y el cumplimiento irrestricto del código de ética, que permita el desarrollo de la labor profesional con la aplicación del cuidado humanizado, teniendo siempre en mente el bienestar social enmarcado en el respeto a la vida, valores, creencias, salud y muerte de cada paciente, rigiéndose así, en la aplicación de un marco legal que favorece y protege al paciente, referente a la atención que recibe en las entidades de salud

En Cuba, se determinó que el profesional de enfermería no da la debida importancia a la satisfacción del paciente haciendo que se modifique y se afecte el uso de los principios bioéticos en salud, motivo por el cual se involucran en graves problemas legales, la falta de conocimiento legal en salud y en lo laboral (prestación de servicios), por ello se incumple la ética de enfermería<sup>17</sup>.

Recientes estudios en Perú dieron como resultado la atención inadecuada de salud de la enfermera-enfermero hacia el paciente, que se ven involucrados en sucesos de iatrogenia dirigida a los mismos pacientes-usuarios en aspectos sociales, físicos y psicológicos, dados de forma involuntaria o voluntaria; según la última década las investigaciones comprobaron la impericia en un 73%<sup>18</sup>.

Por lo que la identificación de la deshumanización sigue latente y la relación enfermera-paciente aún es asimétrica, en el que el desconocimiento del paciente se encuentra con la ciencia del profesional y la seguridad. Si a esto le agregamos la falta de cumplimiento de la ética profesional y las relaciones deficientes entre enfermera-paciente, estos terminan siendo los problemas éticos principales que traspone la enfermera peruana.

## 1.2. Trabajos Previos

### Antecedentes Internacionales

Guanga M<sup>19</sup>, quien realizó un estudio experimental, descriptivo y transversal llamado: “Aplicación de los principios bioéticos en la atención de enfermería al usuario del Hospital Civil Padre Alberto Buffoni de Quinindé, 2014”, que tuvo el propósito de identificar los principios bioéticos y acciones fundamentales del cuidado humanizado aplicados en la profesión; dicho estudio estuvo conformado por una población de 20 enfermeras y 75 pacientes, determinó el 50% de enfermeras lograron determinar los principios bioéticos: beneficencia, no maleficencia, de justicia y el de autonomía un 45%. Respecto al uso de los principios bioéticos este autor concluyó que solamente el 25% de las enfermeras manifestaron al paciente la autonomía. Por otro lado, el 30% de enfermeras trabajaron sin justicia; mientras que, el 25% de enfermeras se concienciaron con el paciente cuando éste se encontraba triste, llorando y afligido (beneficencia); y el 75% de enfermeras trataron de encaminar una ruta periférica en más de dos ocasiones, lo que ocasionó incomodidad y malestar en el paciente (no maleficencia).

Pat-Pech M et al. <sup>20</sup>, en su investigación titulada: “Satisfacción del paciente adulto Hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería-2014”, su objetivo fue evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería; la metodología empleada fue transversal, descriptivo y observacional, la muestra de estuvo conformada por 155 pacientes en los diferentes turnos, en los servicios de cirugía general y medicina interna, con estancia mayor a 24 horas; este autor aplicó un instrumento diseñado con 11 preguntas dicotómicas. Se obtuvo como resultados que el 57% de la muestra corresponde al sexo masculino, mientras que el 43% al femenino; con estancia promedio de 8.4 días. Concluyó en lo siguiente: el 95% de los pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos con el trato de enfermería, obteniendo en el Chi cuadrada = 124.6,  $p > 0.05$ , valor que es mayor al valor crítico (93.9) por lo tanto se rechazó la hipótesis nula.

Caligiore I y Díaz J<sup>21</sup> su trabajo llamado “Satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel” donde se valoró la satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel. La muestra fue de 210 personas, hospitalizadas, realizándose un estudio descriptivo, de campo y prospectivo. Los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario, el cual

fue adaptado para esta población. Los resultados evidencian que el 82 % considera que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78 % opina que cuando requirieron la atención fueron atendidos satisfactoriamente. El 54 % respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46 % por la alta demanda de usuarios. El 85 % de los usuarios expresan que el cuidado de Enfermería es bueno y que se les informaba sobre los medicamentos administrados. Se sugiere incentivar al personal de salud a continuar gestionando la calidad del servicio.

García C<sup>22</sup>, su tesis titulada “Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un Hospital de tercer nivel 2016” con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería; es un estudio transversal con abordaje cuantitativo tuvo una muestra de 120 pacientes con estancia en los servicios de cirugía general, digestiva y medicina interna. El proceso de análisis de datos obtenidos se realizó por medio del programa estadístico SPSS Statistics 20.0. Obteniendo que el 77,91% da cumplimiento global a todas las categorías del instrumento. Concluyendo que al contemplar todas las necesidades del paciente mediante un abordaje biopsicosocial, y a través del correcto cumplimiento de las funciones de Enfermería, según han opinado los propios pacientes, los “consumidores” de los servicios sanitarios se encuentran 90% altamente satisfechos.

Lenis C<sup>23</sup>, su tesis “Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla”, cuyo fin fue determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla; es un estudio de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo en el que se encuestaron 147 pacientes, observándose que el 15% le da un sentido positivo y en un 11% es negativo, según la escala Likert. La satisfacción en cuidados de enfermería percibidos recibió una percepción positiva en un 91.9% y grado de intimidad las enfermeras un 80%. Concluyendo que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y 79.7 para la dimensión de satisfacción; indicando que la calidad del cuidado de enfermería, está relacionada con la relación enfermera paciente, la comunicación y el apoyo emocional de enfermería. Existe un factor sobresaliente en aplicación del cuidado con la amabilidad, las buenas relaciones de los pacientes y la provisión intimidad suministrada al paciente.



Guzmán K<sup>24</sup>, en su trabajo de graduación titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del área de clínica 3 en la especialidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Periodo septiembre 2017 - febrero 2018”, cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería en el área de Clínica 3 de la especial de Gastroenterología del “Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga” periodo de Septiembre 2017 – Febrero 2018; es un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 91 pacientes utilizándose una encuesta, en la que los pacientes expresaron estar muy satisfechos en el ámbito físico con un porcentaje del 73%, con un 73,9%, en el ámbito emocional y con un porcentaje de 83,9% en el ámbito social; concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente está específicamente relacionado con los cuidados recibidos por el personal de enfermería.

### **Antecedentes Nacionales**

Alvarado S<sup>25</sup>, realizó un estudio transversal, descriptivo, correlacional llamado: “Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto del Hospital Santa María del Socorro de Ica-2014”, con el objetivo de analizar la relación del cuidado de enfermería, con la satisfacción del adulto mayor, en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, durante septiembre y octubre del 2014; su muestra fue 80 adultos hospitalizados en los servicios de cirugía y medicina. Los resultados fueron: un nivel bueno de cuidado (53,7%), en menor proporción excelente (46,3%), así mismo el 68,7% se mostraron satisfechos; el 21,3% poco satisfechos, y el 10% muy satisfechos con la atención de enfermería recibida. El cuidado está relacionado con la satisfacción del paciente en cuanto al servicio de enfermería que recibe. En lo que se refiere a las categorías, el hacer de la enfermería ( $X^2 = 26,9$ ), la empatía ( $X^2 = 11,0$ ) y el apoyo emocional ( $X^2 = 14,1$ ).

Vicuña M<sup>26</sup>, en su tesis “Nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos”, su propósito fue describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos; de diseño: Estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. Muestra 60 pacientes, mediante un cuestionario semiestructurado (Servqual modificado). Encontró altos niveles de satisfacción 86,6% pacientes. La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual.

El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. Conclusiones: Los usuarios de los servicios de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue presentan altos niveles de satisfacción 86.6% junto a altos porcentajes de quejas.

Sihuín E. et. Al<sup>27</sup>, desarrollaron una tesis llamada: “Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac-Perú2015”, su objeto fue determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas, con una muestra de 175 pacientes utilizando el modelo Servqual. La estimación fue a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística. Encontró 25,0% de satisfacción, estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53), concluyendo que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización.

Murrieta M. et al.<sup>28</sup>, en su Tesis “Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de Es salud – 2017”, cuyo objetivo era analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017; el método empleado fue cuantitativo, diseño descriptivo, transversal prospectivo. El tamaño de la muestra fue distribuido en el servicio de medicina 52 pacientes adultos, emergencia 93 y cirugía 74. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL, en cuanto a las dimensiones de Fiabilidad: Medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos; Capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos; Seguridad: Medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho; Empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, 14.9% insatisfechos y Aspecto tangible: Medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25% insatisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2%. Por lo que concluyó la satisfacción en la atención de enfermería en forma global.

Ventura Y<sup>29</sup>, realizó un estudio llamado: “Aplicación de principios bioéticos en el cuidado de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2017”; con el objetivo de determinar el nivel de aplicación de principios bioéticos en el cuidado de Enfermería según percepción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2017. Fue un estudio descriptivo simple, su muestra fue en 240 pacientes, aplicó una escala para valorar los principios bioéticos en el cuidado de Enfermería. Tuvo como resultados: el 51.3% de pacientes dijeron que fue bueno el nivel de aplicación de los principios bioéticos; el 52,9% percibió de manera regular la aplicación del principio de beneficencia, en la aplicación del principio de no maleficencia, el 53,3% percibieron que fue bueno, en la aplicación del principio de autonomía, el 52,5% de percibieron que fue bueno, y en la aplicación del principio de justicia, el 50,4% percibieron que fue regular. Concluyó que el nivel de aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de Enfermería según percepción de los pacientes, fue en su mayoría bueno.

Sandoval-Vásquez D. et al.<sup>30</sup>, en su investigación “Nivel de Satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018”; el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018; tipo de estudio descriptivo transversal de muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformada por 255 usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía; se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado del MINSA, obteniendo como resultados que los usuarios hospitalizados evidencian un 76.61% de satisfacción con el servicio recibido, donde la dimensión “aspectos tangibles” presenta el más alto porcentaje de satisfacción (83.02%) y la dimensión con menor porcentaje de satisfacción (66.09%) corresponde a la “capacidad de respuesta”. Concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

Huanchaco M<sup>31</sup>, con su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los Servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Es Salud, Lima – Perú, 2016”, tuvo como propósito conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con indicación de en los servicios de medicina y cirugía del 11 al 27 de Julio del 2016 del HNGAI, Distrito La Victoria, Provincia Lima, PERÚ. El tipo de investigación fue cuantitativa, el diseño aplicado fue el no experimental;

se aplicó como técnica la encuesta con su instrumento SERVQUAL (escala de Likert). Sus resultados indicaron que existía un porcentaje alto 89% de insatisfacción de los pacientes-usuarios en el servicio de cirugía y medicina, asimismo se observó 15% poca diferencia en relación a las dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios del hospital en mención.

Noriega S<sup>32</sup>, su estudio “Satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el postoperatorio servicio de cirugía del hospital II-1 Moyobamba 2017”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del adulto postoperado con el cuidado de la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital II 1 Moyobamba 2017; fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del paciente con el cuidado de la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital II 1 Moyobamba 2017. La muestra estuvo constituida por 75 adultos. Aplicó un instrumento de CARE Q. Sus resultados indican que la satisfacción del paciente según grupo de edad, el mayor porcentaje en menores de 29 años es de 95.2% y según sexo, el femenino está satisfecho en un 39.4% e insatisfecho con un 44.4%; el sexo masculino está satisfecho con un 60.6% e insatisfecho con un 55.6%. Finalmente encontró que el 88% se encuentran satisfechos y el 12% insatisfechos.

Corilloclla R y Pérez L<sup>33</sup>, su trabajo académico “Percepción del paciente sobre la aplicación de los Principios bioéticos en el Cuidado de Enfermería brindado en el servicio de emergencia” tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente en la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería del servicio de Cirugía y Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, tipo descriptivo. La muestra fue 40 pacientes de las áreas de observación Medicina, Cirugía, según criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento tipo escala Likert que consta de 30 ítems de las cuales 1 al 7 pertenecen Autonomía, 8 al 18 de Justicia, de 18 al 23 de beneficencia y del 24 al 30 de no maleficencia. Los resultados fueron: el 31.3% de pacientes fue bueno; el 42,9% regular la aplicación del principio de beneficencia, en la aplicación del principio de no maleficencia, el 63,3% fue bueno, en la aplicación del principio de autonomía, el 42,5% fue bueno, y en la aplicación del principio de justicia, el 40,4% regular. Concluyó fue en su mayoría, bueno 54%.

Correa S<sup>34</sup>, su tesis “Factores intrínsecos- extrínsecos y gestión del cuidado de enfermería en centro quirúrgico y cirugía Hospital Regional Nuevo Chimbote” con el propósito de determinar la relación entre los factores intrínsecos-extrínsecos y la gestión del cuidado de enfermería en Centro Quirúrgico y Cirugía del Hospital Regional de Nuevo Chimbote; la investigación fu de tipo cuantitativa, con una muestra de 21 enfermeras de los servicios de Centro Quirúrgico y Cirugía, se obtuvo como resultados que el 76.2% de los profesionales de enfermería presenta una buena gestión del cuidado y 23.8% un nivel regular de gestión de cuidado y el 90.5% perciben factores intrínsecos adecuados; respecto a los factores extrínsecos el 66.7% de los profesionales de enfermería percibe adecuadamente y 33,3% inadecuadamente. Los factores intrínsecos que guardan relación estadísticamente con la gestión del cuidado fueron: Realización personal [p= 0,008] y Responsabilidad [p= 0,030]; p< 0,05]. Los factores extrínsecos que guardan relación estadísticamente con la gestión del cuidado fue relaciones interpersonales [p= 0,008].

García A<sup>35</sup>, su tesis “Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018”, que tuvo el objetivo de determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018; fue un estudio descriptivo y cuantitativo de corte transversal, en el cual se encuestaron a 30 pacientes, los resultados muestran que el 90% de los pacientes manifestaron recibir atención regular que brinda la enfermera, el 10.0% tienen una percepción de la calidad buena y el 0% considera que la atención que brinda el profesional de enfermería no es mala. Por ello se pudo determinar que la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en general es considerada por los pacientes una atención regular.

### **Antecedentes Locales**

Sifuentes O<sup>36</sup>, su tesis “Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo”, el objetivo fue determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. La muestra fue 194 pacientes hospitalizados; la Técnica entrevista con sus encuestas basadas en el enfoque teórico Donabedian y la escala de satisfacción del usuario. Concluyó que el 51% tuvo un nivel poco satisfactorio; el 27.8

% satisfactorio en cuanto al cuidado recibido; y el 5.2 % precisaron un nivel muy satisfactorio y significativo; por último el 16% insatisfacción en el cuidado de enfermería; además sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Aguilar F<sup>37</sup>, en su tesis “Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013.”; donde determinó la relación entre el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con el nivel de calidad de atención de la enfermera, en el Servicio de Trauma y Cirugía General del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013. Utilizó el método descriptivo con diseño correlacional; así también trabajó con una muestra de 74 pacientes. La técnica usada fue la entrevista con sus correspondientes (encuestas). Los resultados a los que arribó fueron presentados y analizados en tablas de distribución de frecuencias (unidimensional y bidimensional). Se concluyó que, la mayoría de los pacientes están satisfechos con 89% en relación a la calidad de atención de la enfermera tiene una significancia estadística de  $p < 0.05$ .

Bazán Z<sup>38</sup>, en su investigación de tipo cuantitativo correlacional causal prospectivo, de corte transversal titulado: “Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor Hospitalizado y su relación con la práctica de los Principios Bioéticos de la enfermera en el Hospital Regional Docente de Trujillo-2018”, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado y su relación con la práctica de los principios bioéticos de la enfermera (o) en los Servicios de Cirugía y Medicina con una muestra de 66 adultos mayores hospitalizados y los resultados señalan que el 43.9 % de los adultos mayores hospitalizados se encuentran medianamente satisfechos con el servicio prestado por las enfermeras y el 25.8 % se siente insatisfecho con el servicio que brinda la enfermera (o); en referencia a la práctica de la aplicación de los principios en adultos mayores hospitalizados: El 43.9% percibe una práctica regular de los principios bioéticos y solo el 25.8% una deficiente practica de aplicación de los principios bioéticos; encontrándose una relación altamente significativa entre el nivel de satisfacción y la práctica de los principios bioéticos de la enfermera percibidos por el paciente con un nivel de significancia de ( $p=0.000<0.05$ ) Chi cuadrado 66.00 y con 2 gl.

Alva C y Tirado C<sup>39</sup>, en su tesis “Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo

2016” de tipo descriptivo, transversal; cuyo propósito determinar el nivel de satisfacción de los pacientes pos operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. La muestra de 200 pacientes pos operados inmediatos utilizando un cuestionario tipo escala Likert CARE-Q dividido en cinco dimensiones. Resultados que el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% restante se encuentra insatisfecho y según las diferentes características divididas en dimensiones se encontró que en la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho; en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho; en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho. Se concluyó que los pacientes del servicio de cirugía se sentían satisfechos con el cuidado de enfermería postoperatoria recibida.

Florián M<sup>40</sup>, su estudio llamado “Satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica y aplicación de los principios bioéticos en una clínica de hemodiálisis de Trujillo 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica con la aplicación de los principios bioéticos de la enfermera(o). La muestra estuvo constituido por 40 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión. Los siguientes instrumentos: satisfacción percibida por el usuario y la aplicación de los principios bioéticos de la enfermera(o), válidos y confiables, aplicados mediante la entrevista personal, considerando los derechos de anonimato, libre participación y confidencialidad. Los resultados fueron que existe alta significancia entre el nivel de satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica en relación a la aplicación de los principios bioéticos de la enfermera. Se encontró que el 70% de los usuarios con insuficiencia renal crónica se encuentran satisfechos con la atención brindada, y el 85% están satisfechos con la aplicación de los principios bioéticos.

García P y García M<sup>41</sup>, su estudio llamado “Calidad del cuidado en Enfermería y grado de satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de medicina Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013”, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes; su muestra estuvo constituida por 52 pacientes; para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: encuesta sobre la “Calidad de Cuidado de Enfermería” y encuesta de “Satisfacción del

paciente Hospitalizado”; siendo la información obtenida y procesada en el programa estadístico SPSS, versión 15 de Windows y los resultados presentados en tablas estadísticas simples y de doble entrada en forma numérica y porcentual. Sus resultados fueron: el 69.2 por ciento de pacientes reciben calidad de cuidado de enfermería de nivel medio, el 26.9 por ciento de nivel óptimo y el 3.8 por ciento de nivel bajo. Del total de los pacientes hospitalizados el 63.5 por ciento de pacientes están insatisfechos mientras que el 36.5 por ciento están satisfechos. Con los resultados obtenidos se concluye que existe relación significativa entre ambas variables. ( $X^2 = 8.499$ )( $p: 0.014$ ).

García M y Vargas S<sup>42</sup>, su tesis titulada “Relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016”, se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes.; su población en estudio estuvo conformada por 40 enfermeras y 40 pacientes. Se aplicaron 2 instrumentos: uno para identificar el grado de satisfacción laboral de la enfermera y el otro para identificar la calidad del cuidado percibido por los pacientes. Los resultados arrojaron que el 30% de las enfermeras manifiestan un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 7.5% alta. Respecto a la calidad del cuidado el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables.

### **1.3. Teorías relacionadas**

La satisfacción del paciente es una parte transcendental porque es la base en la calidad de atención en salud, ésta refiere un juicio de valor personal y subjetivo. Por lo tanto es el indicador clave más frecuente para analizar la calidad de atención en salud. A su vez implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan a que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias<sup>43</sup>.

El Modelo de análisis de Brechas del Servicio de Parasuraman<sup>44</sup>, encierra la percepción y juicio de satisfacción como puntos importantes en relación a conductas esperadas del consumidor, indicando la característica fundamental en los servicios, como parte de un



constructo de calidad, de servicio o juicio totalitario que tiene el cliente, usuario o paciente, en relación a la excelencia como comparación entre expectativas y percepciones del servicio de salud recibido.

Basado en este modelo se creó una herramienta llamada SERVQUAL<sup>45</sup>, de escala multidimensional, evalúa la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Ellos sugieren que la comparación entre las expectativas de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones, puede constituir una medida de calidad del servicio como un indicador para mejorar. Distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Es de conocimiento que la calidad de los servicios constituye un factor importante en la gestión y desarrollo de las instituciones ya sean del ámbito público o privado; es por ello que el medir la satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado, además de optimizar los resultados en la salud del usuario. Es por ello que desde el 2010 la Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, implementó el estudio de la Satisfacción del Usuario mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL, midiendo así las percepciones expectativas de éste por los servicios y productos recibidos de las instituciones de salud<sup>46</sup>.

El SERVQUAL es un instrumento de escala multidimensional que permite medir la calidad del servicio brindado por las organizaciones del sector Educación, Salud, etc. Que fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry; quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una

medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas es un indicador que se debe mejorar<sup>47</sup>.

Basada en esta teoría que fundamenta nuestra Tesis la satisfacción de una persona que se encuentra en el área de Cirugía en condición de paciente va incluir procesos complejos relacionados con su problema, sus necesidades que varían de acuerdo a las características propias de él mismo, con circunstancias relacionadas y con experiencias anteriores. Esto nos permitirá proporcionar información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud.

Otra Teoría importante es de Jean Watson<sup>48</sup>, reconocida por sus grandes aportes en Enfermería. Considera que los pacientes hospitalizados requieren de una atención importante que promueva la salud, el trato digno humanizado y con calidad de vida. Considera 3 esferas: el alma, el cuerpo, y el espíritu, la persona se esfuerza en actualizar la relación entre estas tres esferas para conseguir la armonía y son dimensiones que la enfermera ha de tener en cuenta en todo sentido del ser humano cuando está brindando su cuidado y conocimiento Además conceptúa como la ciencia filosófica que moldea a las enfermeras(os) dándoles una base epistemológica y ontológica, y de esa manera su quehacer se convierte en un proceso que sirva para mejorar la sociedad en que vivimos. El fin principal para esta teorista es salvaguardar y proteger la dignidad humana inmersa en el sistema de salud, para obtener un alto grado de equilibrio, armonía del cuerpo, mente y alma.

De lo expuesto en relación a nuestra tesis los pacientes necesitan una atención integral que fomenten el humanismo, la salud y la calidad de vida; estos son principios bioéticos en la atención sanitaria, al integrar estos preceptos teóricos en las diferentes esferas del quehacer enfermero, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación; se da una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, a saber de proteger y realzar la dignidad humana, lo que permitirá trascender el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica.

Para finalizar otra teoría que sustenta esta tesis es “Los axiomas de Beauchamp y Childress son "autonomy, non maleficence, beneficence and justice”<sup>49</sup>, creados en su libro de texto Principios de la ética biomédica, considerado como el marco teórico para analizar las situaciones éticas, para resolver el problema con respecto a conflictos en el momento de tomar decisiones, surge en ese entonces la bioética de orientación principalista

centrada en "Los Cuatro Principios" formulados por Beauchamp y Childress. La teoría es definida como un método sistemático de reflexión permitiendo la solución correcta frente un dilema bioético.

La bioética de orientación principalista está basada en "Los 4 principios" formulados por Beauchamp y Childress<sup>50</sup>, sirve de modelo a enfermería para buscar un método sistemático de reflexión que permita elegir una situación correcta ante una situación que pueda tornarse conflictiva.

Enfermería se ha venido construyendo durante muchos años y más rápido en las últimas décadas de la misma manera que medicina, estos avances permiten una formación enmarcado en la calidad humana, científica, técnica y ética, al que podamos atender todas las respuestas humanas tanto paciente, familia y comunidad, y que se han visto envuelta y modificado por los adelantos biotecnológicos, estilos de vida, cambios socioeconómicos, las estructuras de la familia por la migración, contaminación del medioambiente por el hombre, renacimiento de otras culturas dejando a un lado lo tradicional, específicamente especialmente en salud por lo que amerita que la formación de profesional de enfermería debe estar centrada en la ética y bioética.

Los principios bioéticos dirigen la toma de decisiones tanto acciones morales como en la formación de juicios morales con respecto a la práctica profesional asegurándose que sus acciones sirvan para justificar y servir dentro del marco normativo ético y deontológico la importancia de la aplicación de los principios bioéticos constituyendo un elemento de protección de los derechos del individuo. Estas bases protegen tanto a los pacientes como al profesional de enfermería<sup>51</sup>.

En cuanto al principio de autonomía, se refiere a la capacidad que tiene el usuario para decidir, siempre que exprese sus deseos. Este principio tiene dos consecuencias prácticas: "el consentimiento informado", es decir el proceso de información que debe recibir la persona antes de dar su consentimiento a cualquier intervención diagnóstica o terapéutica. El otro es la "decisión de sustitución", cuando el individuo no dispone de capacidad suficiente para actuar de forma autónoma, debe haber alguien que adopte una decisión de sustitución, es decir alguien que actúe interpretando lo que la persona ha decidido de encontrarse en condiciones que le impida.

Con respecto al principio de beneficencia, significa hacer el bien, siendo el principio más evidente de todos, ya que el profesional de Enfermería ha sido educado y formado para

hacer el bien, no solo a la persona enferma, sino a la sociedad en su conjunto. La beneficencia significa, acto de misericordia, bondad y caridad.

Por otro lado el principio de no maleficencia, se basa en el principio Hipocrático de “Primum non Nocere” es decir “Ante todo no hacer daño”. También es un principio muy evidente porque ningún profesional de la salud deberá utilizar sus conocimientos para ocasionar perjuicios a la persona. Este principio entronca con todos los códigos de la ética médica tradicional, al cual significa actuar de forma que se evite cualquier daño físico, psíquico o moral que se le pueda realizar a la persona, lo que implica la buena práctica clínica, el principio de no maleficencia obliga a la enfermera a no infligir daño y a no someter a las personas a tales riesgos. Se puede someter a una persona a un daño sin malicia, sin intencionalidad, y el agente causante del daño puede no ser moral o legalmente responsable del daño.

Y como último principio tenemos al de justicia, que se fundamenta en los derechos que todos tienen por el solo hecho de pertenecer a la familia humana. Nadie puede ser discriminado por razón de edad, sexo, raza, condición social, nivel cultural, etc.; obligando a tratar a todos con la misma consideración y respeto sin establecer más diferencias que las que redunden en beneficio de otros, en especial de los menos favorecidos.

La confianza y respeto hacia el paciente son el resultado del conocimiento de la enfermera plasmado en el cuidado que brinda, que debe ser un cuidado integral y holístico, basado en los principios bioéticos. De esa forma se garantiza la calidad del cuidado, con la participación del paciente en las etapas de planeamiento, ejecución y evaluación de las acciones de enfermería. Si no se logra ello, los pacientes seguirán pensando que nuestra profesión es sólo mecanicista y no con base científica.

Ante este contexto, es de vital importancia que la enfermera tenga presente reflexionar acerca del contenido ético y alcance profesional de la atención profesional de enfermería, supone enmarcar la aportación de enfermería al desarrollo y mantenimiento de la vida humana, por lo que identificar nuestros valores profesionales y las actitudes necesarias ayudarán a alcanzar un mejor status, una mayor autonomía profesional y lo que es mejor satisfacción de la persona.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del paciente adulto hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería, en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

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. Por lo tanto la intención de esta Tesis es establecer la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.

#### **Aporte teórico**

El conocimiento y la práctica en el ejercicio profesional siempre van de la mano con la Ética. Es por eso que la Enfermería no está exenta de la aplicación de la ética en el desempeño diario de sus actividades, incluso mucho más ya que trata con seres humanos.

El éxito de los cuidados requiere de una interacción enfermera-paciente; el respeto a su autonomía, permite identificar las necesidades fundamentales (biopsicosociales, culturales y espirituales), para brindar una atención especial, que ningún otro trabajador del área de la salud está en condiciones de prestar; únicamente la enfermera penetra en la intimidad del paciente a fin de cubrir sus necesidades, esto conduce a un apartado al que la ética ha dado un peso sobresaliente: la confidencialidad.

La ética en el cuidado se fundamenta en la responsabilidad del profesional de Enfermería en el respeto por la vida, la dignidad y los derechos del ser humano que son condiciones esenciales de la Enfermería, que se practicarán sin ningún tipo de discriminación. El mismo hecho de que el profesional de Enfermería trate con vidas humanas que se encuentran vulnerables en su salud nace la necesidad de que se conozca todos los valores éticos, morales y principios de humanismo del trato a brindar al enfermo, llevando a la par sus conocimientos científicos y práctica para lograr restaurar la salud<sup>52</sup>.

Una de las herramientas que tiene la Enfermería para evidenciar su competencia es el cuidado y atención humanizada que brinda al paciente durante el proceso de enfermedad. Este cuidado que se debería realizar cotidianamente en las áreas hospitalarias,

lamentablemente no se cumple en su totalidad por lo que se hace necesario realizar este trabajo de investigación para establecer el cumplimiento de la aplicación de los principios bioéticos en la práctica diaria en la atención al usuario que acude en busca de atención de calidad por parte del personal de salud, de esta manera se pretende evitar el deterioro y la robotización del actuar del profesional de Enfermería, y así también establecer estrategias que fortalezcan los valores y principios éticos.

### **Aporte práctico**

La satisfacción del paciente es un importante hito de evaluación en el proceso de atención, ya que admite identificar los elementos de satisfacción o insatisfacción ya la vez favorece la mejora de la atención profesional, calidad del servicio, infraestructura y equipos útiles para brindar atención y confort adecuados. La confianza del cuidado para producir y lograr la salud y satisfacción, conceptuadas por los miembros de una sociedad; es el último valor de la calidad del cuidado. Si el paciente está incomodo por el cuidado que le brindan está muy lejos del cuidado ideal, muy al margen de cuan alto puede ser la calidad según el criterio clínico. La satisfacción es tan importante como la salud; por eso el enfermero - enfermera, debe implementar una cultura para brindar cuidados con actitud proactiva, que la asistencia vaya a la par con la ciencia, con el fin de establecer cuidados que aplaquen las necesidades de los pacientes y asegurar su continuidad<sup>53</sup>.

Este estudio aportará información necesaria para la aplicación de instrumentos reconocidos y validados por la ciencia, de esa forma sus resultados serán confiables y brindarán conocimientos para ahondar más en investigaciones de pacientes hospitalizados, sobre estas variables que tienen implicación directa con el Departamento de Enfermería del Hospital Belén de Trujillo logrando la mejora del cuidado del paciente y la satisfacción del mismo.

### **Aporte metodológico**

Esta Tesis ofrecerá información confiable y válida para las autoridades del Hospital Belén de Trujillo, que presenten una actitud reflexiva, crítica y la capacidad para conseguir la eficacia para mantener satisfechos a los pacientes y elevar el nivel de satisfacción en los mismos; constituir propuestas para fortificar los niveles de satisfacción favoreciendo de esta manera en la mejora del cuidado, al desarrollo personal y profesional que mejore la calidad de vida de los pacientes hospitalizado y favorezca la transformación cualitativa de los servicios de salud.

## **Aporte social**

Permitirá conocer la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital belén de Trujillo, medida de calidad de servicio y satisfacción en un principio fue creada para la industria en salud con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario en el campo de la salud.

En ese sentido, el profesional de Enfermería, tiene el gran compromiso con la sociedad de ejercer la profesión con calidad humana, científica y ética. Por ello, no basta que el enfermero conozca los principios bioéticos en los cuales debe sustentar el ejercicio de su profesión, sino que resulta imprescindibles que dedique su mejor esfuerzo en aplicarlos y cumpla con su cometido social.

Este compromiso exige a las Enfermeras, capacitación permanente, sensibilidad bioética y capacidad de razonamiento moral para la adecuada toma de decisiones en su desempeño profesional y brindar una atención de calidad, donde se considere al paciente como eje primordial para proporcionarle un cuidado humanista, oportuno, seguro e individualizado; y quien mejor evaluador de las acciones que los pacientes a quienes se brinda atención personalizada. Por lo tanto, esta tesis es relevante, ya que la misión de la Enfermería es el cuidado humanizado de los pacientes, como un compromiso permanente.

Además permitirá proponer mejoras para la satisfacción del paciente relacionados a la aplicación y uso correcto de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería y favorecer la reconstrucción del cuidado del paciente enfocado al humanismo, y teniendo en cuenta la dimensión humana del cuidado y como complemento la calidad tecnológica. Este estudio se realiza con el único fin de recalcar la importancia de ofrecer al paciente un servicio de salud con calidad conforme a sus expectativas, sus necesidades y la medida en que las mismas son coberturas.

### **1.6. Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.
- Identificar la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.



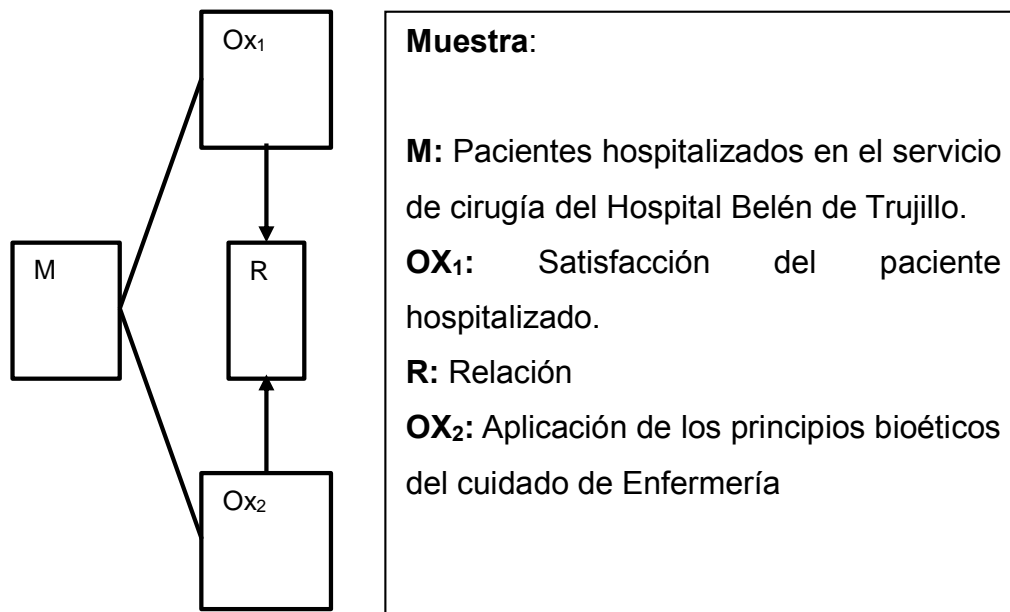
## II. METODO

### 2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. **Metodología:** No experimental.

2.1.2. **Tipo de estudio:** Cuantitativo.

2.1.3. **Diseño de investigación:** No experimental correlacional simple de corte transversal.



### 2.2. Variables y Operacionalización de variables

#### 2.2.1. Variables:

**Variable independiente:** Satisfacción del paciente hospitalizado

**Variable dependiente:** Aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería.

### 2.2.2. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente hospitalizado	Está determinada por las expectativas del paciente y la percepción de los servicios recibidos, el grado de oportunidad y amabilidad brindados por el personal de enfermería, en el servicio de cirugía <sup>34</sup> .	<p><b>Tangibilidad:</b> Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p><b>Fiabilidad:</b> Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.</p> <p><b>Capacidad de respuesta:</b> Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.</p> <p><b>Seguridad:</b> Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar</p>	<p>Se determinó utilizando la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que consta de 18 preguntas evaluada en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía e Intangibles</p> <p>Se pondera conforme a los puntajes que se obtengan con la aplicación del instrumento, considerando dos niveles con puntajes respectivos;</p>	<p>Total:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 54 puntos.</li> <li>▪ Satisfecho: 55 a 72 puntos.</li> </ul> <p>Por Dimensiones:</p> <p>Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 9 puntos.</li> <li>▪ Satisfecho: 10 a 12 puntos.</li> </ul> <p>Fiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 9 puntos.</li> </ul>	Cualitativa ordinal

		<p>credibilidad y confianza al cliente.</p> <p><b>Empatía:</b> Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.</p>	<p>tanto de forma total como por dimensiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfecho: 10 a 12 puntos.</li> </ul> <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 12 puntos.</li> <li>▪ Satisfecho: 13 a 16 puntos.</li> </ul> <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 12 puntos.</li> <li>▪ Satisfecho: 13 a 16 puntos.</li> </ul> <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho: 0 a 12 puntos.</li> <li>▪ Satisfecho: 13 a 16 puntos.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

<p>Aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería</p>	<p>Es el desempeño de la conducta humana en el área de las ciencias de la vida y del cuidado sanitario, tal conducta se explora de acuerdo a los valores y principios morales.</p>	<p><b>Autonomía:</b> autogobierno de la persona para tomar decisiones, según sus deseos.  <b>Beneficencia:</b> hacer el bien con actos de misericordia, bondad y caridad, para beneficiar a otras personas.  <b>No Maleficencia:</b> no hacer daño. Es el compromiso y responsabilidad del profesional de la salud para minimizar los posibles riesgos del paciente.  <b>Justicia:</b> igualdad entre los seres humanos, dando a cada quien lo que le corresponde, siendo equitativo, pero en el ámbito sanitario se justifica las discriminaciones de criterios sociales, económicos, raciales y</p>	<p>Cuestionario de 20 preguntas para determinar la aplicación de principios bioéticos, modificado por las autoras. Categorización de los principios bioéticos: Autonomía, Beneficencia, No Maleficencia y Justicia. Se pondera conforme a los puntajes que se obtengan con la aplicación del instrumento, considerando dos niveles con puntajes respectivos; tanto de forma total como por dimensiones</p>	<p>Total:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No aplica: 0 a 15 puntos.</li> </ul> <p>Aplica: 16 a 20 puntos.</p> <p>Por Dimensiones:</p> <p>Autonomía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No aplica: 0 a 2 puntos.</li> <li>▪ Aplica: 3 a 4 puntos.</li> </ul> <p>Beneficencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No aplica: 0 a 3 puntos.</li> <li>▪ Aplica: 4 a 5 puntos.</li> </ul> <p>No Maleficencia:</p>	<p>Cualitativa ordinal</p>
---	--	---	--	---	----------------------------

		religiosos, no de ningún otro tipo		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No aplica: 0 a 5 puntos.</li> <li>▪ Aplica: 6 a 8 puntos.</li> </ul> <p>Justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No aplica: 0 a 1 punto.</li> <li>▪ Aplica: 2 a 3 puntos.</li> </ul>	
--	--	------------------------------------	--	---	--

### **2.3. Población y Muestra**

**2.3.1. Población:** 40 pacientes ingresados al servicio de Cirugía entre los meses de enero y abril del 2019.

**2.3.2. Muestra:** 40 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

**2.3.3. Muestreo:** No probabilístico por conveniencia, Hablamos de muestreo no probabilístico cuando no tenemos acceso a una lista completa de los individuos que forman la población (marco muestral) y, por lo tanto, no conocemos la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra. La principal consecuencia de esta falta de información es que no podremos generalizar resultados con precisión estadística. Con este método es más rápido y fácil obtener resultados.

**2.3.4. Unidad de análisis:** Paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

#### **2.3.5. Criterios de inclusión:**

- Pacientes hospitalizados con una estancia mayor a 72 horas en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.
- Pacientes lúcidos orientados en tiempo, espacio y persona.
- Paciente que firmen el consentimiento informado.

#### **2.3.6. Criterios de exclusión:**

- Paciente sin consentimiento informado.
- Pacientes con problemas de salud neurológicos.

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

**2.4.1. Técnica:** Se aplicó dos cuestionarios para medir nuestras variables.

**2.4.2. Instrumentos:** Para la recolección de datos se realizó coordinaciones previas con la enfermera Jefe de servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo. Luego se procedió a informar a los pacientes, sobre las características, propósitos de la encuesta y el consentimiento informado. La aplicación del cuestionario fue mediante la entrevista realizado por las autoras, tomó un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, y se realizó tanto en turno nocturno y diurno. La entrevista se aplicó teniendo en cuenta las consideraciones éticas de la beneficencia, no maleficencia, su privacidad, confidencialidad, autonomía y justicia.

La técnica que se utilizó fueron dos instrumentos: el primero fue la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que consta de 18 preguntas evaluadas en 5 dimensiones (Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Empatía, Seguridad, Aspectos Tangibles); tienen como referencia el instrumento utilizado en un trabajo de investigación llamado Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en los Servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima – Perú, 2016, con una validez y confiabilidad del 92,1% y 89,4% respectivamente.

Para la medición los principios bioéticos se utilizó cuestionario modificado por las autoras de acuerdo a la categorización de las dimensiones y consta de 20 ítems: 4 ítems que evalúan la dimensión de Autonomía, 7 ítems que valoran la dimensión de Beneficencia, 9 ítems que valoran la dimensión No Maleficencia y 5 ítems que dan cuenta de la dimensión de Justicia. El instrumento fue validado mediante la técnica juez experto y su confiabilidad mediante procedimiento estadístico. La información que los pacientes expresaron en la entrevista para completar el cuestionario fue previo consentimiento informado, estrictamente confidencial y exclusivo manejo por parte de las autoras.

#### **2.4.3. Control de calidad del instrumento:**

- Validez: Se validó el cuestionario a través de una evaluación de especialistas, en el que se analizó con 2 enfermeras y docentes de la Universidad César Vallejo; se corrigió las apreciaciones indicadas por los especialistas y luego se utilizó el cuestionario para la prueba piloto.
- Confiabilidad: Se evaluó los cuestionarios aplicados y se utilizó una escala de media (Alpha de Cronbach), por lo cual se valoró con la intención de calcular la confiabilidad del cuestionario, donde se logró como resultado 0,91 el cual es un coeficiente excelente lo que indica que nuestros instrumentos eran fiables e hicieron mediciones estables y consistentes.

**2.4.4. Prueba Piloto:** Se valoró y estimó la confiabilidad del tiempo y promedio del cuestionario, por lo tanto el instrumento de la Tesis se aplicó a 10 pacientes varones hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén, se estableció 8 a 12 minutos primero se explicó las instrucciones correspondientes para el llenado correcto y poder aclarar alguna duda.

## **2.5. Método de Análisis de Datos**

Se realizó mediante el vaciado de datos a una hoja de cálculo de Excel, con una codificación de instrumento, el procesamiento de datos mediante el programa de Excel. Para el análisis de datos fue en forma descriptiva, con técnicas estadísticas para evaluar la validez y la confiabilidad con alfa de Cronbach. En cuanto a los ítems referidos a la satisfacción del paciente relacionados a la aplicación de los principios bioéticos se encontró dimensionadas en beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía, todas las dimensiones tienen cantidad de Ítems diferentes. En la satisfacción del paciente se utilizó la escala de Likert: Insatisfecho y satisfecho, no aplica los principios bioéticos y si aplica los principios bioéticos. Los resultados se presentan en tablas estadísticas para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

## **2.6. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas de esta tesis están basadas en el respeto de los cuatro principios bioéticos como son autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, siendo estos los principios fundamentales, ya que se aplican mediante la información previa y autorización del consentimiento informado de cada paciente que participó. Por lo tanto es muy importante porque nos indicó un beneficio para el paciente y con un alto impacto para mejorar la atención de enfermería en el servicio de Cirugía. Se solicitó las autorizaciones respectivas de la jefatura de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo para dicha Tesis, se respetó a la persona, se veló por su dignidad, se mantuvo la confidencialidad presentando el consentimiento informado, dichos actos respondieron a la aplicación de los principios éticos de la Tesis.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. TABLA N° 01

DISTRIBUCION TOTAL DE LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSTPITAL  
BELÉN DE TRUJILLO – 2019

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfecho</b>	36	90%
<b>Satisfecho</b>	4	10%
<b>Total</b>	40	100%

FUENTE: Encuesta sobre satisfacción del pacientes hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

### 3.2. TABLA N°02

DISTRIBUCION DE ACUERDO A LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSTPITAL BELÉN DE TRUJILLO – 2019 SEGÚN DIMENSIONES DE LA HERRAMIENTA SERVQUAL (Quality Service)

Satisfacción del usuario	Dimensiones									
	Tangibilidad	%	Fiabilidad	%	Capacidad de Respuesta	%	Seguridad	%	Empatía	%
<b>Insatisfecho</b>	39	97.5%	38	95%	34	85%	34	85%	37	92.5%
<b>Satisfecho</b>	1	2.5%	2	5%	6	15%	6	15%	3	7.5%
<b>Total</b>	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

FUENTE: Encuesta sobre satisfacción del pacientes hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

### 3.3. TABLA N° 03

DISTRIBUCION TOTAL DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DE HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO – 2019

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Aplica</b>	15	37.5%
<b>No Aplica</b>	25	62.5%
<b>Total</b>	40	100%

FUENTE: Cuestionario sobre la aplicación de los Principios Bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

**3.4. TABLA N° 04**

DISTRIBUCION POR APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DE HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO – 2019

Aplicación de los Principios	Principios Bioéticos							
	Autonomía	%	Beneficencia	%	No Maleficencia	%	Justicia	%
<b>Si aplica</b>	24	60%	19	47.5%	14	35%	9	22.5%
<b>No aplica</b>	16	40%	21	52.5%	26	65%	31	87.5%
<b>Total</b>	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

FUENTE: Cuestionario sobre la aplicación de los Principios Bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

**3.5. TABLA N° 05**

**DISTRIBUCION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN RELACION A LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO – 2019**

Principios Bioéticos						Total
Satisfacción del usuario		No Aplica	%	Si Aplica	%	
	Insatisfecho	36	90%	0	0%	36
	Satisfecho	0	0%	4	10%	4
Total		36	90%	4	10%	40

Fuente: Encuestas Aplicadas a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

**$X^2 = 40 > X^2 \text{ Critico} = 9.49$        **$P = 9,46 < 0.05$****

**$\text{Yates } X^2 = 40 < 0.05 \text{ } X^2 \text{ Critico} = 12.948$        **$P = 12.87 < 0.05$****

CHI CUADRADO	9.49 – <b><math>P = 9,46 &lt; 0.05</math></b>
YATES	12.94 - <b><math>P = 12.87 &lt; 0.05</math></b>

**$r=0.99$       **99% relación lineal.** Existe una probabilidad mayor del 99% que haya asociación entre las dos variables.**

#### IV. DISCUSION

La teoría principal en la que se centra los resultados obtenidos en el presente estudio es la teoría de Jean Watson, ella considera que los pacientes hospitalizados requieren de una atención importante que promueva la salud, cuyo fin principal es salvaguardar y proteger la dignidad humana inmersa en el sistema de salud, para obtener un alto grado de equilibrio, armonía del cuerpo, mente y alma<sup>48</sup>.

La segunda teoría El Modelo de análisis de Brechas del Servicio de Parasuraman encierra la percepción y juicio de satisfacción como puntos importantes en relación a conductas esperadas del consumidor<sup>50</sup>. El enfoque de enfermería es de vital importancia pues sus prácticas tienen que ser consideradas de calidad, brindando un excelente cuidado evidenciándose en la respuesta del paciente hospitalizado que espera, busca y reclama su satisfacción para recuperar su estado no solo físico sino emocional y espiritual permitiendo que el paciente se sienta cómodo con la atención recibida<sup>5</sup>.

En la Tabla N° 01, se observa la Distribución Total de la satisfacción del usuario hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo donde el 90% de los usuarios manifiesta insatisfacción. Estos resultados discrepan con el estudio de García C<sup>22</sup>, ya que el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería en un Hospital de Nivel III en Laguna – España se encuentran el 90% altamente satisfecho; también Lenis C<sup>23</sup> en su tesis obtuvo que el 91.9% de los pacientes hospitalizados recibió una percepción positiva con respecto a los cuidados de enfermería en una institución de III nivel de Barranquilla. Igualmente Pat-Pech M et al.<sup>20</sup> en su estudio al evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería expreso que 95% de los pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos con el trato de enfermería

Los resultados de esta Tesis también difieren con el estudio de Barboza M<sup>55</sup>, en el cual concluye que el 88.9% de pacientes se encontraron satisfechos y solo el 11.1% se encuentra con un nivel de satisfacción media. Bazán Z<sup>38</sup> difiere con nuestros resultados, ya que en su investigación se encontró que el mayor porcentaje 68.2%; de los usuarios hospitalarios presentan un nivel de satisfacción significativo, es decir están satisfechos, mientras que el 31.8% presenta insatisfacción en el cuidado de enfermería. Los resultados de esta Tesis también difieren con el de Coligiore I y Diaz J<sup>21</sup>, su resultado fue: El 82% consideró que el

trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente.

En la Tabla N<sup>o</sup> 02, se recaba la Distribución de la satisfacción del usuario hospitalizado por dimensiones, donde Tangibilidad con un 97,5%, Fiabilidad con 95%, Capacidad de respuesta con 85%, Seguridad con 85% y Empatía con un 92,5% de los pacientes encuestados que manifiestan insatisfacción. Estos datos son semejantes a los reportados por Huanchaco M<sup>31</sup>, quien al aplicar su encuesta de satisfacción en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima, encontró un porcentaje alto de insatisfacción 89% de pacientes hospitalizados. Según Cabello E y Chirinos J<sup>45</sup>, sostiene que la satisfacción es un juicio en relación a conductas esperadas del usuario de acuerdo a la calidad de un servicio recibido a través de una respuesta emocional, pero cuando el usuario frecuentemente manifestó experiencias incómodas dan como resultado insatisfacción en la calidad de servicio recibida<sup>6</sup>. Para Costa del Pino M<sup>7</sup>, un nivel de no satisfacción se puede deber porque el sentirse enfermo constituye un acontecimiento humano en el cual se incluyen aspectos corporales anímicos, religiosos y otros; pueden forzar al paciente a ser más dependiente de lo que le gustaría, puede sentirse aislado o incomprendido en el ambiente hospitalario.

La OMS<sup>3</sup> expresa que la satisfacción del paciente es un indicador máximo en salud, por ello el abordaje de las prácticas de enfermería deben ser consideradas de calidad<sup>5</sup>.

Entonces, podemos afirmar que la atención que reciben los usuarios en el Hospital Belén de Trujillo en el Servicio de Cirugía comparada con la que se recibe en otros Hospitales de Nivel III Internacionales, Nacionales y Locales es muy opuesta, siendo negativa y que influye en mayor magnitud en el agravamiento de la salud de los pacientes hospitalizados<sup>54</sup>.

En la Tabla N<sup>o</sup> 03 Distribución total de la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo donde se recaba que para el 62.5% de los pacientes considera que la enfermera no aplica los principios bioéticos al momento de brindar cuidado y solo el 37.5% considera que si aplican los principios bioéticos en la atención dada.

Como se puede observar en la Tabla N<sup>o</sup> 03, estos resultados en comparación con los de Ventura Y<sup>29</sup>, quien al aplicar su encuesta sobre aplicación de los principios bioéticos arrojó que el 54% de pacientes refieren que si aplica los principios bioéticos, al igual que Corilloclla R y Pérez L<sup>33</sup>, con un 56%. Según Izquierdo E<sup>48</sup>, la aplicación de los principios bioéticos

dirige la toma de decisiones dentro del marco normativo ético y deontológico constituyendo la protección de los derechos del individuo, garantizando la calidad del cuidado integral y holístico<sup>44</sup>.

En la Tabla N° 04; se observa la distribución por dimensiones según la aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo; encontrando que para el principio de autonomía el 60% considera que si se aplica y el 40% que no se aplica, para el principio de beneficencia el 47.5% considera que si se aplica y el 52.5% que no se aplica, para el principio de no maleficencia el 35% considera que si se aplica y el 65% que no se aplica y para el principio de justicia el 25.5% considera que si se aplica y el 87.5% que no se aplica.

Asimismo Ventura Y<sup>29</sup>, percibió que el 52,9% el principio de beneficencia se aplica, en la aplicación del principio de no maleficencia el 53,3% percibieron que fue bueno, en la aplicación del principio de autonomía el 52,5% de percibieron que fue bueno, y en la aplicación del principio de justicia, el 50,4% percibieron que fue regular, son datos que discrepan significativamente con los nuestros.

Tanto Forrellat M<sup>5</sup> y Costa del Pino M<sup>7</sup>, concluyeron que la mayoría de profesionales de Enfermería aplican favorablemente los principios bioéticos en el cuidado de los pacientes hospitalizados; señalando que estos principios constituyen la base donde se sustenta la esencia del cuidado holístico e integral que se brinda en los ambientes hospitalarios; que en nuestra tesis es respaldada por la Teoría de Jean Watson<sup>34</sup> la cual promueve la salud, el trato digno humanizado cuyo fin principal es salvaguardar y proteger la dignidad humana inmersa en el sistema de salud.

En la Tabla N° 3; se observa según la satisfacción y aplicación de los principios bioéticos del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, a través de la prueba Chi cuadrado de comparación de frecuencias (X<sup>2</sup>) es significativo Yates X<sup>2</sup> = 40 < 0.05 X<sup>2</sup> Critico= 12.948 P = 12.87 < 0.05 r=0.99 99%, que existe una relación lineal positiva cuyo valor es 0.91. % habiendo relación entre las variables; es decir que la forma como los pacientes califican la satisfacción y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería tienen relación.

Pat-Pech M et al.<sup>20</sup>, en su estudio obtuvo en Chi cuadrada = 124.6, p > 0.05, valor que es mayor al valor crítico (93.9,) por lo tanto se rechazó la hipótesis nula, al igual que en nuestra



tesis; la única gran diferencia es que en nuestra tesis prevalece la insatisfacción y en la de Pat-Pech M et al. El 95% de los pacientes está satisfecho con la atención del personal de enfermería.

Estos resultados anteriormente mencionados con respecto a la insatisfacción de los pacientes hospitalizados se debe probablemente a la falta de un cuidado cálido, respetuoso, cordialidad y la enfermera no responde a las preguntas sobre sus cuidados, a esto se le agrega sus problemas de salud. Si esto no se logra, los pacientes seguirán con el pensamiento que la profesión de enfermería es sólo mecánica y que no tiene base científica<sup>12</sup>.

En conclusión, en esta Tesis determinamos que los principios bioéticos se inician dentro del cuidado del paciente en el Servicio de Cirugía desde que el profesional de Enfermería decide brindar una atención de calidad y calidez en su totalidad; y la percepción del paciente al respecto depende mucho de la forma en que el profesional de Enfermería pueda llegar a expresar, actuar, brindar conocimientos entre otras actividades propias de la profesión y que sepa llegar al paciente de manera equitativa hacia los demás y no solo para una persona.

Dentro de las limitaciones de nuestra tesis, la primera fue respecto a los antecedentes en el tema de estudio en la aplicación de los principios bioéticos de enfermería y la relación con la satisfacción del paciente ya que aún no existen muchas investigaciones al respecto; dentro del desarrollo para obtener nuestros datos fue en la participación de los pacientes, ya que hubo algunos que se negaron a firmar el consentimiento informado por lo que no podían participar en nuestra investigación ya que ese es un criterio de inclusión de nuestra muestra, además que durante la aplicación de las encuestas al explicar el tema y motivos de estudio estuvieron cerca y observando las enfermeras de turno que causó indisposición en los pacientes para responder las preguntas de los cuestionarios.

Se propone, la aplicación en los diferentes establecimientos de salud de la región independientemente del nivel de categorización que tengan, de modo que se permitan establecer adecuadamente el nivel de aplicación de los profesionales de Enfermería de los principios bioéticos, pudiendo con ello contrastar y generalizar los resultados obtenidos, permitiendo identificar las debilidades para que sirvan de base para proponer estrategias y programas de capacitación orientados a la optimización de la labor de los profesionales de Enfermería mediante la aplicación óptima de los principios bioéticos; en aras de conseguir

una mejora en la calidad de cuidados brindados al paciente; que se verán en reflejados en la satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada en los establecimientos de salud.

## V. CONCLUSIONES

1. El mayor porcentaje 90 % de los usuarios hospitalarios se encuentran insatisfechos respecto a la calidad del Servicio de Cirugía y el 10% refieren tener satisfacción.
2. Los pacientes refieren en la dimensión de Tangibilidad un 97.5% de insatisfacción y solamente un 15% de satisfacción en las dimensiones de Confiabilidad y Seguridad.
3. La mayoría de los usuarios hospitalizados 62.5% opinaron que la enfermera no aplica los principios bioéticos con ellos y 37.5% opinaron que si aplica los principios bioéticos.
4. El principio bioético con mayor aplicación en el Servicio de Cirugía es el principio de Autonomía con un 65% y para los pacientes el principio de Justicia no se aplica en un 77.5%
5. Sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería.
6. En el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, la satisfacción del usuario hospitalizado tiene relación con la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Continuar realizando investigaciones de tipo cualitativas como cuantitativas en los diferentes Servicios del Hospital con la finalidad de que permitan garantizar la calidad y la humanización del cuidado que se brindan a los pacientes en los ambientes de hospitalización enfocados en la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de Enfermería.
2. Socializar los resultados obtenidos para que puedan conocer la realidad evidenciada e involucrarse activamente en la formulación de propuestas técnicas y prácticas orientadas a mejorar el cuidado que se le brinda a los pacientes en el Servicio.
3. Elaborar estrategias y protocolos de intervención orientadas a la implementación de programas de actualización.
4. Programar jornadas de capacitación respecto a la aplicación de los principios bioéticos en los cuidados brindados a los pacientes durante su estancia hospitalaria.
5. En general, el profesional de Enfermería debe brindar un cuidado holístico, humanizado y de calidad a los pacientes, aplicando en forma adecuada los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia; respetando las creencias y el contexto sociocultural de cada paciente hospitalizado,

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Morales O. Las transformaciones del Sistema de Salud Pública cubano. Revista Cubana Salud Pública [en línea]. 2017. N° 4. [Citada: 2018 setiembre 23]; (43). [2 pp]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400001&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400001&lng=es)
2. Organización Mundial de Salud. Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aún hoy a la pobreza extrema a 100 millones de personas [Internet]. Tokyo, 2017. [Citado: 2018 setiembre 23]. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/detail/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>
3. Organización Mundial de Salud. Acerca de los sistemas de salud. [en línea]. 2018. [Citado: 2018 setiembre 23]. Disponible en: <http://www.who.int/healthsystems/about/es/>
4. Escobar M, Cordero D, Orozco M. Contexto laboral de la Enfermería en Colombia [en línea]. 2018. n° 1. [Citado: 2019 febrero 15]; (19) [7 pp]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst181k.pdf>
5. Forrellat, M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. [en línea]. 2014. N° 2. [Citada: 2018 setiembre 26]; (30) [5 pp]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es)
6. Clearly Y, McNeil A. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. [en línea]. 2015. n° 2 [Citada: 2018 setiembre 23]; (32) [6 pp]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es)
7. Costa Del Pino M, Atapoma S. Integración de la ética y Deontología profesional en el curriculum básico de una escuela de enfermería. [en línea]. 1976. N° 3. [Citada: 2018 setiembre 10]; (29) [13 pp]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71671976000300046&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71671976000300046&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-716719760003000012>

8. Revista de Educación en Valores [Publicación periódica en línea]. 2018 enero a julio. [Citada: 2018 setiembre 29]; 1 (29) [aproximadamente 110 pp]. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n29/vol1n292018.pdf#page=9>
9. Bernal P. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE) [en línea]. 2017 n° 3. [Citada: 2018 setiembre 10]; (8) [7 pp]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632011000300004&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004&lng=es)
10. Rumboldt T. Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales [en línea]. 2015 n° 1 [Citado: 2018 octubre 10]; (18) [5 pp]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es)
11. Fray K, Johnston B. Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería [en línea]. 2015 n° 2 [Citado: 2018 Noviembre 10]; (21) [11 pp]. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532015000200005&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200005&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200005>
12. Mora G. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería [en línea]. 2015 Junio [Citado: 2018 octubre 10]; 28(2): 228-233. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es)
13. Vicente H. 100 años de creación de la Organización Panamericana de la Salud [en línea]. 2015 n° 2. [Citado: 2018 octubre 10]; (19) [1 pp]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342002000200001&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342002000200001&lng=es)
14. Típula H. La importancia e invisibilidad de las enfermeras en Atención Primaria de Salud [en línea]. 2014 n° 1. [Citado: 2018 octubre 10]; (19) [5 pp]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000100002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000100002&lng=es)
15. León P. Los retos culturales de la salud [en línea]. 2016 n° 1. [Citada: 2018 octubre 10]; (18) [3 pp]. Disponible en:

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252002000100019&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252002000100019&lng=es)
16. Aguilar G. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev. Cubana Salud Pública [en línea]. 2015 n° 4. [Citada: 2018 octubre 10]; (30). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000400009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000400009&lng=es).
  17. Amaury J. Imagen social de la enfermería en Cuba y en Belice [en línea]. 2014 n° 2. [Citada: 2018 setiembre 10]; (22) [11 pp]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es).
  18. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2014 p. 21.
  19. Guanga M. Aplicación de los Principios Bioéticos en la atención de enfermería al Usuario que acude al Hospital Civil Padre Alberto Buffoni de Quinindé diciembre 2013-mayo 2014. [en línea]. 2015. [Citada: 2018 octubre 15]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/323/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0003.pdf>
  20. Pat-Pech M, Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería [en línea]. 2015 n° 2. [Citada: 2018 julio 20]. (25) [5 pp]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
  21. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel [en línea]. 2003 n° 2. [Citada: 2018 julio 22]. [11 pp]. Disponible en: <https://docplayer.es/35603887-Satisfaccion-del-usuario-del-area-de-hospitalizacion-de-un-hospital-del-tercer-nivel-merida-venezuela.html>
  22. García C. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Laguna, España: Universidad de La Laguna, 2016. [Citada: 2018 noviembre 20]. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3724/EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTES%20CON%20LOS>

- %20CUIDADOS%20ENFERMEROS%20EN%20UN%20HOSPITAL%20DE  
%20TERCER%20NIVEL.pdf?sequence=1
23. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla [Tesis para optar el título de Magister en Enfermería con énfasis en Gerencia en Salud y Enfermería]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2013. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
  24. Guzmán K. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del área de clínica 3 en la especialidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Periodo septiembre 2017 - febrero 2018 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca. 2018. Disponible en: <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/8161/1/9BT2018-ETI04.docx.pdf>
  25. Alvarado S. Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, Hospital Santa María del socorro de Ica-2014 [en línea]. 2016 n° 1. [Citado: 2018 agosto 10]; (4). Disponible en: <https://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/download/81/69>
  26. Vicuña M. Nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos [en línea]. 2013 n° 1. [Citada: 2018 agosto 15]. (25) [11 pp]. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1476/1259>
  27. Sihuín-Tapia E, Gómez O, Ibañez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac. [en línea]. Perú 2015. N° 02 [Citado: 2018 agosto 01]. (32). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)
  28. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de Es salud – 2017” [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia del Perú, 2017. [Citado: 2018 agosto 12].



- Disponible en:  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Ventura Y. Aplicación de principios bioéticos en el cuidado de enfermería según percepción de los pacientes del servicio de medicina del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2017. [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad de Huánuco, 2017. [Citada: 2018 agosto 12]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/523>
  30. Sandoval-Vasquez D, Diaz K, Vásquez M, Vásquez P, Vera L, Yacarini A, et al. Nivel de Satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque - 2018. [en línea]. Perú 2019 n° 4 [Citado: 2019 marzo 15]; (4) [5 pp]. Disponible en: <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/>
  31. Huanchaco, M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016 [Tesis para obtener el Grado de Maestro en Gestión de los Servicio de salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017. [Citada: 2018 agosto 21]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8651>
  32. Noriega S. Nivel de satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el postoperatorio servicio de cirugía del hospital II-1 Moyobamba 2017. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017. [Citado: 2018 noviembre 10]. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3787/1/RE\\_ENFE\\_SAIRA.NO\\_RIEGA\\_SATISFACCI%C3%93N.DEL.ADULTO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3787/1/RE_ENFE_SAIRA.NO_RIEGA_SATISFACCI%C3%93N.DEL.ADULTO_DATOS.PDF)
  33. Corilloclla R, Pérez L. Percepción del paciente sobre la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería brindado en el servicio de emergencia. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Perú: Universidad Cayetano Heredia, 2017. [Citada: 2018 octubre 30]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/923/Percepcion\\_Corilloclla\\_Guillermo\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/923/Percepcion_Corilloclla_Guillermo_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  34. Correa S. Factores intrínsecos- extrínsecos y gestión del cuidado de enfermería en centro quirúrgico y cirugía Hospital Regional Nuevo Chimbote. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería, Mención en Centro

- Quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2019. [Citado: 2019 marzo 6]. Disponible en: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11658/2E580.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. García A. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue"-2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Federico Villareal, 2018. [Citada: 2019 abril 5]. Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV\\_GARCIA\\_LUDE%C3%91A\\_ANDREA%20YESICA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV_GARCIA_LUDE%C3%91A_ANDREA%20YESICA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Salud Publica con mención en: Gerencia y Políticas Publicas]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2016. [Citado: 2018 agosto 12]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>
37. Aguilar F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013 [Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Publica con mención en: Gerencia y Políticas Publicas]. Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2015. [Citado: 2018 diciembre 6]. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR\\_ZAVALA\\_FANNY\\_NANCY\\_USUARIO\\_HOSPITALIZADO\\_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Bazán Z. Nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado y su relación con la práctica de los principios bioéticos de la enfermera en el Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018. [Citado: 2019 enero 15].

- Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25384/bazan\\_cz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25384/bazan_cz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Alva C, Tirado C. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. [Citado: 2018 setiembre 16]. Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE\\_ENFE\\_CLAUDIA.ALVA\\_CAROLA.TIRADO\\_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO\\_DATOS\\_T046\\_71250314\\_46017859T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF)
40. Florián M. Satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica y aplicación de los principios bioéticos en una clínica de hemodiálisis de Trujillo 2015 [Tesis para optar el Título de Especialista, Mención Nefrología]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2015. [Citado: 2018 setiembre 14]. Disponible en:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8856/2E%20355.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. García P, García M. Calidad del cuidado en Enfermería y grado de satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013 [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2013. [Citado: 2018 setiembre 14]. Disponible en:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8607/1539.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. García M, Vargas S. Relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016 [Tesis para optar el título de Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. [Citado: 2018 diciembre 6]. Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1996/1/RE\\_ENFE\\_MARITZA.GARCIA\\_SUSANA.VARGAS\\_SATISFACCION.LABORAL.SERVICIOSDE.MEDICINA\\_DATOS\\_T046\\_45432350LC.PDF%20Y%20T046\\_45215415LC.PDF.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1996/1/RE_ENFE_MARITZA.GARCIA_SUSANA.VARGAS_SATISFACCION.LABORAL.SERVICIOSDE.MEDICINA_DATOS_T046_45432350LC.PDF%20Y%20T046_45215415LC.PDF.PDF)

43. Gamboa M, Domenge R. Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet. Aplicación al sistema de inscripciones en línea en una institución educativa [en línea]. 2011 n° 233. [Citada: 2018 setiembre 11]. [23 pp]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n233/n233a2.pdf>
44. Roqué-Sánchez M, Macpherson I. An analysis of the ethics of principles, 40 years later [en línea]. 2018 n° 2. [Citada: 2018 setiembre 10]. (26) [9 pp]. Disponible en:  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wZaZ3r3CByIJ:revista\\_bioetica.cfm.org.br/index.php/revista\\_bioetica/article/download/1395/1857+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wZaZ3r3CByIJ:revista_bioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/download/1395/1857+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
45. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud [en línea]. 2012 n° 2. [Citada: 2018 setiembre 10]. (23) [8 pp]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
46. Waldow V. Cuidar: expressão humanizadora da enfermagem. Brasil: Nueva Palabra; 2008.
47. Oficina de Gestion de Calidad – Hospital Maria Auxiliadora. Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos de hospitalización [en línea]. 2014. [Citado: 2019 enero 5]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
48. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana [en línea]. 2015 n° 3. [Citada: 2018 octubre 10]. (31) [11 pp]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es)
49. Beauchamp T, Childress J. Principios de la ética biomédica. Barcelona: Masson; 1999
50. Amaro M, Marrero A, Valencia M, Casas S, Moynelo H. Principios básicos de la bioética [en línea]. 1996 n° 1. [Citada: 2018 octubre 23]. (12) [3 pp]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191996000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191996000100006)
51. Amaro M. Principios éticos y bioéticos en enfermería. [en línea]. Cuba: Editorial Ciencias Médicas, 2005. [Citada: 2018 setiembre 22]. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/problemas\\_eticos\\_y\\_bioeticos\\_en\\_enfermeria.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/problemas_eticos_y_bioeticos_en_enfermeria.pdf)

52. Blasco-León M, Ortiz-Luis S. Ética y valores en enfermería humana [en línea]. 2016 n° 2. [Citada: 2018 octubre 12]. (24) [5 pp]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim1621.pdf>
53. Rodríguez P. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos [en línea]. 2001. [Citada: 2018 octubre 13]. [11 pp]. Disponible en: [arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/download/932/939](http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/download/932/939)
54. Organización panamericana de Salud. INDICADORES DE SALUD: Aspectos conceptuales y operativos (Sección 1) [Internet]. 2019. [Citado: 2019 marzo 30]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14401:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-1&Itemid=0&showall=1&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14401:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-1&Itemid=0&showall=1&lang=es)
55. Barboza C. Calidad de cuidado de enfermería en relación con la satisfacción del paciente quirúrgico hospitalizado en el servicio de Cirugía, Hospital II Jorge Reátegui Delgado. 2009. [Informe para optar el título de Especialista, Mención del Adulto en situación Críticas].

## VIII. ANEXOS

### 8.1. ANEXO N° 01

#### VALIDACION DE INSTRUMENTO: ALFA DE CONBRACH

N	X	Y
1	41	21
2	64	34
3	44	18
4	53	23
5	72	39
6	49	20
7	48	23
8	64	33
9	44	20
10	56	20
11	41	21
12	64	34
13	44	18
14	53	23
15	72	39
16	49	20
17	48	23
18	64	33
19	44	20
20	56	20
21	41	21
22	64	34
23	44	18
24	53	23
25	72	39
26	49	20
27	48	23
28	64	33
29	44	20
30	56	20
31	41	21
32	64	34
33	44	18
34	53	23
35	72	39
36	49	20

0.91176717

37	48	23
38	64	33
39	44	20
40	56	20

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad 0.91176717$$

Donde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

## 8.2. ANEXO N° 02

### CONSTANCIA DE APROBACION DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO



JUSTICIA SOCIAL  
CON INVERSIÓN

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRRES"  
"MÉT DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y LA ERADICACIÓN DEL FEMICIDIO"

LA JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO DEJA:

**CONSTANCIA**

Que las SRITAS: AGUIRRE NICOLINI DIANCA BLANNA Y VILLAMUEVA ESQUERRE DIANA E., alumnas de la Facultad de la Facultad de Ciencias Médicas- Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cuzco Vallejo, han presentado el Proyecto de tesis titulado: "SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DIDACTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA, DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO", aprobado con Resolución del Programa de Estudios de Enfermería Nº 001-2018/UCV-EAPE, revisado por el Sub Comité de Investigacion de su Departamento.

Se otorga la presente constancia de la intermedia para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 22 de Mayo 2018



JAB/gorpén  
C. e. An/Nw

**"Justicia Social con Inversión"**



### 8.3. ANEXO N° 03

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con el número de DNI \_\_\_\_\_ indico que se me ha explicado que formaré parte del proyecto de tesis: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2019”**. Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Trujillo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2019.

-----

-----

Firma del participante

Evaluadoras: Aguirre B y Villanueva D.

En caso de dudas e inquietudes referentes a la investigación, puede escribir al correo electrónico de las evaluadoras: rcubasc@live.com/ dvilesq.0513@gmail

#### **8.4. ANEXO N° 04**

### **INSTRUMENTO N° 01 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA**

AUTORES: Zeithaml, Parasuraman y Berry

MODIFICADO POR: Aguirre B., Villanueva D.

#### **INTRUCCIONES:**

Para determinar su satisfacción con la atención de las enfermeras del Servicio de Cirugía, se le agradece su sinceridad y voluntad de participación en esta tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2019”

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a la siguiente frecuencia:

- a. Por favor indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.
- b. Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, marque en el número 1.
- c. Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, marque en el número 4.
- d. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas o incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad de atención de las enfermeras en el servicio de Cirugía, donde:

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

I: Indiferente

DA: De acuerdo

TDA: Totalmente de acuerdo

N°	DECLARACIONES	D	TD	I	DA	TD A
		1	2	0	3	4
DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE BIENES TANGIBLES						
1	El servicio de Cirugía cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones son visualmente atractivas.					
3	Las enfermeras tienen buena presencia.					
DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE CONFIABILIDAD						
4	En el servicio de Cirugía, cuando la enfermera promete algo en una fecha o momento determinada lo cumple.					
5	Cuando usted tiene un problema la enfermera muestra un interés sincero por ayudarlo.					
6	En el servicio de cirugía se lleva a cabo la atención a la primera.					
DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE RESPONSABILIDAD						
7	El personal de enfermería le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo su atención.					
8	El personal de enfermería le proporciona una atención eficiente y eficaz.					
9	El personal de enfermería siempre está dispuesto a ayudarlo.					

10	El personal de enfermería nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas					
DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE SEGURIDAD						
11	El comportamiento de la enfermera en el servicio de Cirugía le inspira confianza.					
12	Se siente seguro cuando recibe las atenciones de las enfermeras.					
13	El equipo que lo atiende suele ser cortés con usted.					
14	El personal de enfermería que lo atiende posee conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSION DE EMPATIA						
15	Las enfermeras del servicio de cirugía le proporcionan atención individualizada.					
16	En este servicio tienen horarios de ingreso o atención adecuados para todos.					
17	En este servicio las enfermeras se interesan por actuar del modo más conveniente para usted.					
18	Las enfermeras comprenden sus necesidades específicas.					

## 8.5. ANEXO N° 05

### INSTRUMENTO N° 02 CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA

AUTORES: Florián M., Rojas M.

MODIFICADO POR: Aguirre B., Villanueva D.

#### INTRUCCIONES:

Para determinar la aplicación de los principios bioéticos en el Servicio de Cirugía, se le agradece su sinceridad y voluntad de participación en esta tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2019”

Marque con una X dentro del recuadro:

N°	PRINCIPIOS BIOÉTICOS	SI	NO
	I. AUTONOMIA		
1	La enfermera le da la oportunidad para que participe en su propio autocuidado.		
2	La enfermera respeta su decisión antes de comenzar cualquiera procedimiento o tratamiento.		
3	La enfermera respeta su intimidad al realizar un procedimiento.		
4	La enfermera le pide el consentimiento antes de iniciar un procedimiento o tratamiento.		
	II. BENEFICIENCIA		
5	La enfermera le brinda el cuidado en coordinación con el resto del personal de salud.		

6	La enfermera le brinda información sobre su estado de salud cuando usted lo solicita.		
7	La enfermera se interesa por ayudarlo en su recuperación.		
8	La enfermera se preocupa que el ambiente y veladores se encuentren limpios y ordenados.		
9	La enfermera acude a su llamado cuando necesita ayuda.		
	III. NO MALEFICENCIA		
10	La enfermera le realiza la valoración al inicio de su turno.		
11	La enfermera se preocupa porque usted se encuentre en un buen estado de higiene.		
12	Cuando la enfermera le brinda el cuidado toma en cuenta su malestar.		
13	La enfermera conserva frecuentemente la permeabilidad de su vía periférica.		
14	La enfermera lo moviliza frecuentemente y toma las medidas necesarias para evitar las escaras.		
15	Por seguridad la enfermera lo ayuda a usted a moverse (caminar, pasear, ir al baño, etc).		
16	La enfermera realiza el lavado de las manos antes y después de realizar cualquier procedimiento.		
17	La enfermera, utiliza guantes, mandilón, mascarilla (medidas de bioseguridad) en los procedimientos que se realiza.		
	IV: JUSTICIA		
18	Usted siente que la enfermera se preocupa por realizarle algún tipo de trámite para ayudarlo.		

19	La enfermera lo trata con respeto y amabilidad.		
20	La enfermera prioriza su atención al paciente que más lo necesita.		