



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON TUBERCULOSIS SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA, CONSULTORIO DE ESTRATEGIA  
SANITARIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA  
TUBERCULOSIS, CENTRO DE SALUD CARMEN MEDIO, COMAS.**

**2017**

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

**AUTORA:**

**TORRES GRADOS SUSAN NATALY**

**ASESORA:**

**MG. LUCY TANI BECERRA MEDINA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CUIDADO DE ENFERMERÍA Y DE LA SALUD EN LAS DIFERENTES ETAPAS  
DE VIDA**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## JURADO CALIFICADOR

---

PRESIDENTA

---

SECRETARIA

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres José y María por ser quienes desde siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional; y en especial a mi madre, que a pesar de ya no tenerla a mi lado, inculcó en mí la perseverancia y superación, y porque sé que desde el cielo guiará mi camino para nunca bajar los brazos y seguir hacia adelante, a mi hermana Kellyta por ser mi apoyo incondicional en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a mi asesora Mg. Lucy Tani Becerra Medina, a Lic Milagros Riojas Farroñan por su incondicional colaboración para la realización del presente estudio y a todas aquellas personas que fueron partícipes e hicieron posible esta investigación.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Susan Nataly Torres Grados con DNI N° 40867420, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 13 de Noviembre del 2017

---

Susan Nataly Torres Grados

DNI 40867420



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : vi de 56

Yo, Lucy Tani Becerra Medina, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela y Escuela Profesional De Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisora de la tesis titulada “Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de salud Carmen Medio, Comas. 2017”, de la estudiante Torres Grados Susan Nataly, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha 13 de noviembre del 2017

.....  
Firma

Mg. Lucy Tani Becerra Medina

DNI:07733851

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

Yo Torres Grados Susan Nataly, identificado con DNI N° 40867420, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de salud Carmen Medio, Comas. 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI:40867420

FECHA: 13 de Noviembre del 2017

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

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas. 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Susan Nataly Torres Grados



## Índice

Paginas preliminares	
Jurado calificador.....	li
Dedicatoria.....	lii
Agradecimiento.....	Iv
Declaración de autenticidad.....	v
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	vi
Presentación.....	viii
Resumen.....	Xi
Abstract.....	Xii
<b>INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 Justificación del Estudio .....	25
1.6 Objetivos.....	26
<b>METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	27
2.2 Variable, Operacionalización.....	27
2.3 Población y Muestra.....	30
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y método de análisis.....	31
2.5 Aspecto éticos.....	32
<b>III. Resultados.....</b>	<b>34</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>37</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>43</b>

<b>Anexos</b> .....	50
✓ Consentimiento informado.....	50
✓ Instrumento.....	51
✓ Validez del instrumento por juicio de expertos .....	53
✓ Confiabilidad de los instrumentos-Alfa de Crombach .....	54
✓ Matriz de Operacionalización.....	55

## RESUMEN

La labor del personal de enfermería es evaluada con mucho énfasis en la calidad del cuidado que brinda y es un tema considerado en todos los niveles de atención, que ayuda a todos ciudadanos en salud, a lograr cambios en su salud. El Objetivo de estudio es determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería en el Consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis. Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017. Metodología. Estudio cuantitativo, transversal, descriptivo y no experimental. La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes en su total 34. Como resultados, se obtuvo: El 41,2% de los pacientes del consultorio se encuentran medianamente satisfecho, seguido de satisfecho con un 35,3% y por último insatisfecho con 23,5%; según dimensiones el mayor porcentaje en medianamente satisfecho se situó en la dimensión interpersonal con un 61,8%, seguido de la dimensión entorno con 38,2%; en satisfecho la dimensión técnico-científica y dimensión entorno ambas presentan 41,2%, sólo en la dimensión técnico-científica predominó insatisfecho con 32,4%. Concluyéndose que los pacientes del consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis del centro de salud Carmen Medio presentan en su mayoría una satisfacción medianamente predominando la dimensión interpersonal como medianamente satisfecho.

Palabra clave: Satisfacción del paciente, Cuidados de Enfermería.

## **ABSTRACT**

The work of the nursing staff is evaluated with great emphasis on the quality of care provided and is a subject considered at all levels of care, which helps all citizens in health to achieve changes in their health. The objective of the study is to determine the satisfaction of the patient with tuberculosis on nursing care in the Health Strategy Office of Prevention and Control of Tuberculosis. Carmen Medio Health Center, Comas 2017. Methodology. Quantitative, transversal, descriptive and non-experimental study. The study population consisted of all patients in its total 34. As results, it was obtained: 41.2% of the patients in the clinic are fairly satisfied, followed by 35.3% satisfied and finally dissatisfied with 23.5%; according to dimensions, the highest percentage in moderately satisfied was placed in the interpersonal dimension with 61.8%, followed by the surrounding dimension with 38.2%; in satisfied the technical-scientific dimension and environment dimension both present 41.2%, only in the technical-scientific dimension it prevailed unsatisfied with 32.4%. It was concluded that the patients of the health strategy office of prevention and control of tuberculosis of the health center Carmen Medio mostly present a satisfaction moderately predominating the interpersonal dimension as moderately satisfied.

Key words: Patient satisfaction, Nursing care, Quality of care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según el Ministerio de Salud (MINSA), en el Perú la tuberculosis constituye una emergencia de salud pública, debido a las altas tasas de prevalencia que viene presentando en los últimos años, llegando a ubicarse en el segundo lugar entre los países con más elevada tasa de morbimortalidad en las Américas, después de Haití<sup>4</sup>. En el 2013, los departamentos de Lima y Callao representaron las zonas involucradas; alcanzando el 57% en total de los afectados con TB sensible; de estos el 83% de TB Multidrogo Resistente (TB MDR) y el 90% de Tuberculosis Extremadamente Resistente (TB XDR)<sup>4</sup>.

La tuberculosis (TB) viene siendo considerada en la actualidad un grave problema de salud pública a nivel mundial, y se va incrementando en los países en vías de desarrollo, llegando afectar a toda la población sin distinción de edad, género o condición económica<sup>1</sup>.

La tuberculosis según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una de las 10 principales causas de morbimortalidad mundialmente que involucra a millones de personas; es así como en el 2015 aquejó al 10.4 millones, mientras que el 1.8 millones murieron por esta enfermedad<sup>1</sup>. Asimismo, más del 95% de las muertes se produjeron en países con ingresos económicos bajos y medianos<sup>1</sup>.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) mediante el Programa Regional de Tuberculosis manifiesta que en el año 2012 la mayor incidencia es decir el 67% de nuevos casos se dio en la parte de América del Sur, y esto ocasionado por la constante carga elevada en Brasil y Perú, que en total representaron el 43% de la cantidad estimada de casos incidentes del año<sup>3</sup>.

Sin embargo, ante esta problemática lo que es preocupante es que el Perú no está preparado para enfrentar adecuadamente la tuberculosis.

Prueba de ello, son las evidencias encontradas en una supervisión de la Defensoría del Pueblo realizada en el 2012 a un grupo de establecimientos de salud del MINSA en Lima 47 en su total pertenecientes al Callao e Ica; por medio de la cual se conoció que 33 de estos no cuentan con médicos exclusivos a esta labor y 24 cuentan con personal de enfermería que rotan los puestos lo que impiden un seguimiento correcto; a ello se agrega el miedo que hay por parte de los profesionales de salud ante el contacto con los afectados; lo cual genera situaciones de discriminación, actitudes que genera en algunos casos se les restrinja la atención<sup>4</sup>.

Por lo expuesto cabe señalar en el contexto de esta situación, la opinión del usuario es un referente clave de evaluación para lograr una mejoría de la atención de los servicios de salud, de forma que exista la aprobación o disconformidad en relación con las atenciones recibidas. Por otro lado, considerando estudios realizados a nivel internacional, la mayoría de ellos concluyen en una alta satisfacción del usuario ante todo en países desarrollados; en el Perú los resultados difieren en la mayor parte, ya que aún se observan carencias en el profesional y por otro también está el recurso económico, el cual el gobierno destina a los puestos o centros de salud del primer nivel de atención; ello evidencia que, a pesar de los avances realizados, estos son básicos para obtener un elevado nivel de calidad en la atención primaria; así una investigación realizada en un establecimiento de salud donde se tuvo como resultado que el 61,7% de los usuarios evidenció satisfacción media y tan solo el 23,3% satisfacción alta<sup>5</sup>.

También es importante recalcar que los pacientes con TB usualmente se enfrentan a barreras sociales como la ingesta excesiva de alcohol o drogas, temor a la estigmatización, la carencia de apoyo social; económicas tenemos la pobreza y culturales; las cuales forman parte de factores que pueden incrementar la posibilidad a un mal pronóstico como el abandono del tratamiento y complicaciones de la enfermedad; que en muchos casos causan la defunción del paciente<sup>2</sup>.

Ahora bien, al abordar esta realidad es preciso dar énfasis al cuidado que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis, el cual debería ser de forma holística, trabajando en equipos multidisciplinarios con el propósito de brindar información, seguridad y confianza al paciente y su entorno. Además, ese cuidado debe verse reflejado en lo que el usuario y la familia observa y percibe calificando la atención como una experiencia satisfactoria o no; siendo el enfermero el profesional a cargo de controlar la transmisión de la enfermedad y el que garantiza la adecuada administración del tratamiento<sup>6</sup>.

En el 2015, la Tasa de Incidencia Acumulada (TIA) de tuberculosis de la Red de Salud Túpac Amaru alcanzó el 130.61 casos por cada 100 000 habitantes. El número de casos de TB-MDR fue de 75. En cuanto a la TB-XDR, se registró entre 4 y 6 casos por año entre el 2011 y 2015<sup>7</sup>.

En el Centro de Salud Carmen Medio, esta problemática no es ajena, dado que se observa que el profesional de Enfermería, por las múltiples funciones que tiene a cargo en el establecimiento de salud, muchas veces delega sus labor y su responsabilidades al personal técnico de enfermería; no obstante, este personal también tiene las capacidades pero tiene déficit en competencias por lo que su atención es incompleta; hecho que ejerce una dificultad en el seguimiento del tratamiento, ocasionando un bloqueo en la comunicación enfermera-paciente en la estrategia de control de tuberculosis, el cual se ve reflejado en frases como: “la enfermera me hace sentir mal”, “cuando quiero hablar con ella me dice que no tiene tiempo”, “no me explica mi tratamiento”, “dice que no me le acerque”, “que tome mis pastillas y me retire”, evidenciándose de esta manera sentimientos de temor en el paciente de poder contagiar a otros, pero también a ser discriminado o rechazado por los demás, incluyendo al personal de salud.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS

Con la finalidad de obtener un conocimiento completo del tema, se llevó a cabo la revisión de estudios nacionales relacionados; así tenemos los siguientes:

Mejía D y Rivera O. (2016) en Chiclayo llevaron a cabo una investigación titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia, Hospital Regional Docente, Las Mercedes”; la investigación cuantitativa, descriptiva; la muestra constituida por 132 pacientes, utilizando como instrumento un cuestionario según SERVQUAL adaptado por las autoras; se evidenció que el 25% de los usuarios consideran aceptable su satisfacción ante cuidado enfermero lo que genera que la gran mayoría, es decir el 75% manifieste que los cuidados requieren ser mejorados<sup>8</sup>.

En la misma línea, Huerta E. (2015) realizó en Lima un estudio sobre el “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. La investigación fue cualitativa, descriptiva, de corte transversal; se el cuestionario SERVPERF; la muestra estuvo constituida por 77 (entre usuarios y familiares). Se evidenció que el 92.2% de los usuarios resultaron satisfechos con la atención; por otro lado, según las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles resultaron con el 80% de usuarios satisfechos; obtuvieron 94.3%, 89.6%, 89.6% y 84.5% respectivamente, pero la dimensión capacidad de respuesta se evidenció mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con el 23.4%<sup>9</sup>.

Otra investigación realizada por Pajuelo V. (2013) en Lima, sobre la “Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis - Hospital de Barranca”; investigación aplicada, cuantitativa, descriptiva, corte transversal; la muestra de 41 pacientes con tuberculosis, obteniendo como resultados que respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, el 63% tiene una



percepción medianamente favorable, el 20% favorable y un 17% desfavorable. En la dimensión interpersonal, el 78% tiene percepción medianamente favorable y 22% desfavorable, en la dimensión técnica el 66% tienen la percepción medianamente favorable, el 22% es favorable y 12% desfavorable; por último, la dimensión de entorno el 80% tienen percepción medianamente favorable, 15% es favorable y 5% desfavorable<sup>10</sup>.

Puelles Y. (2016) llevó a cabo una investigación titulada “Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional De Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud, Micro Red I Lima Ciudad”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo; la muestra fue de 173 pacientes, se aplicó un cuestionario tipo Likert, el cual determinó que el 51% de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable, el 29% favorable y el 20% desfavorable. En la dimensión interpersonal, el 82% lo considera medianamente favorable; en la dimensión técnica, el 54% medianamente favorable y por último en la dimensión entorno, el 54% presenta una percepción medianamente favorable, referido a “raras veces” el ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo<sup>11</sup>.

Ramos D y Canaza M. (2016) realizaron un estudio titulado “Cuidado y tratamiento de Enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con Tuberculosis de la Red de Salud San Román-Juliaca entre octubre del 2015 y enero del 2016”. El estudio fue de tipo causal explicativo, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 76 pacientes del norte de Puno, Sandia, Carabaya y San Román. Los resultados obtenidos mostraron que el 68.5% están satisfechos, el 28.9% medianamente satisfechos y el 2.6% insatisfechos con el cuidado de enfermería; se concluyó que existe relación entre el cuidado y tratamiento de enfermería con la satisfacción del paciente con tuberculosis<sup>12</sup>.

Del mismo modo, a continuación, se mencionan investigaciones a nivel internacional:

Dos Santos R. (2013) realizó un estudio en Brasil sobre la “Satisfacción de los usuarios con el programa de control de la tuberculosis de un municipio de Rio de Janeiro”. A investigación descriptiva, cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 88 personas; se aplicó cuestionario validado en Brasil y modificado para evaluar la satisfacción del paciente de tuberculosis, los cuales arrojaron un mayor porcentaje de “bueno” siendo los indicadores que alcanzaron altas tasas de satisfacción: horario de la dosis supervisada (71.5%), recepción (64.7%), local de la dosis supervisada (64.0%) y orientaciones del equipo de salud (62.5%); se evidenció que al paciente del programa de tuberculosis se le brinda soporte del equipo de salud creando un vínculo con él, además que lo asiste en la adhesión del tratamiento<sup>13</sup>.

Santana J. (2014) en Brasil una investigación sobre “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido, Hospital de Enseñanza”; el estudio fue descriptivo, de corte transversal; la muestra fue de 257 pacientes. Los resultados fueron obtenidos a través de tres cuestionarios que se emplearon simultáneamente, los cuales demostraron una alta satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados (92%). Asimismo, entre los cuidados solamente dos fueron considerados seguros: higiene y confort físico; nutrición e hidratación ambos alcanzaron el 80% de aprobación; y los restantes fueron indicados como personas de bajos recursos, por otro lado, los pacientes se manifestaron satisfechos ante las atenciones recibidas en todos los dominios, que son técnico-profesional, confianza y educacional<sup>14</sup>.

Ruiz P. (2014) en México, investigó a cerca de la “Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería - Hospital de II nivel”; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado en relación con la atención dada por el profesional de enfermería; el estudio fue transversal y analítico, la muestra fue de 191 adultos mayores con hospitalización mayor a 48 horas; se aplicó el cuestionario CARE-Q, que comprende de seis dimensiones. Se evidenció una satisfacción global alta con un 61.8 %, asimismo, en relación a la dimensión de accesibilidad del

personal de enfermería alcanzó una satisfacción alta con 77.5%, en explicación y facilitación, media con 47.6%, en capacidad para confortar, alta 61.8%, en anticipación, media con 75.4%, en la dimensión confianza alta con un 73.8%, en monitoreo y seguimiento alta con 81.2%; se concluyó que más de la mitad de los entrevistados cuenta con satisfacción alta ante los cuidados de enfermería<sup>15</sup>.

Pantoja F. y Blanco G. (2011) realizaron en Nicaragua un estudio titulado “Satisfacción del cuidado y relaciones humanas que tienen los tuberculosos relacionado a la calidad de atención brindada por Enfermería. Hospital Rosario Lacayo”. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 42 pacientes hospitalizados con diagnóstico de tuberculosis pulmonar, por lo que no se calculó una muestra, ya que se estudió el 100% del universo. Como instrumento para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a cada paciente; se evidenció que el 80% están satisfechos con la atención recibida, mientras que el 30% que representa la minoría no se encuentran satisfechos con los cuidados de Enfermería, porque consideran que no les están orientando, no les demuestran ninguna actitud y no están aptos para realizar actividades recreativas<sup>16</sup>.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

La tuberculosis es una enfermedad infectocontagiosa causada por la bacteria *Mycobacterium* que, por lo general, afecta los pulmones por lo que se denomina tuberculosis pulmonar; sin embargo, también puede desarrollarse en cualquier órgano del cuerpo<sup>17</sup>.

El MINSA señala que la tuberculosis altera diferentes esferas de la vida cotidiana del paciente y son la esfera familiar, es decir separación física; la esfera de trabajo, es decir dejar o cambiar de laborar; social donde hay alejamiento de su contexto social; educativa, pueden abandonar el estudio o causar bajo rendimiento; psicológico, ya sea vergüenza o culpa y estas ocasionadas la mayor parte por la discriminación en los diferentes contextos donde se desenvuelve la persona; estos determinantes pueden

impactar en el paciente, con mucho énfasis en la continuidad del tratamiento<sup>18</sup>.

La tuberculosis es una enfermedad que genera un impacto significativo en la vida de la persona que la padece; separando a los niños de la escuela, a los adultos del trabajo, estigmatiza socialmente al paciente, afectando en la mayoría de los casos a los más pobres. Frente a esta situación, el nivel de conciencia, el conocimiento sobre la enfermedad, así como el compromiso político de los gobiernos resultan insuficientes, porque el individuo no solo experimenta síntomas físicos, sino que a su vez se genera la tristeza con sentimientos de culpa, alejamiento al tratamiento, miedo al no saber si logrará curarse por completo y sobre todo, el ser víctima de discriminación por la misma sociedad e incluso por el mismo profesional de salud<sup>19</sup>.

Por lo tanto, la situación del paciente con tuberculosis se torna más crítica debido a que no solo tiene que sobrellevar las dolencias físicas y psicológicas, sino también situarse en un entorno con grandes problemas socioeconómicos, donde el soporte social es escaso durante el tiempo que recibe el tratamiento, lo que finalmente repercute de manera negativa en su recuperación.

Otro aspecto importante es en relación con la satisfacción la cual es definida como la capacidad de que la atención dada y su estado de salud cumplan con las expectativas del paciente de forma que se genere en una predisposición positiva o negativa ante su cuidado, a su vez relacionada positivamente al rendimiento del profesional de enfermería en su labor, debido a que la actitud de satisfacción forma parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad<sup>20</sup>; Donabedian A. (1966) al respecto manifiesta que la satisfacción del paciente es una evaluación positiva por parte de él, frente a las diferentes dimensiones que constituyen la atención sanitaria<sup>21</sup>.

Algunos autores definen la satisfacción como el referente que evalúa la calidad de atención de los servicios de salud, de forma que se

permita el resultante de la aprobación o la disconformidad del paciente con ante la atención recibida; también es entendida como el atributo de la atención de calidad como un resultado eficiente y deseable en sí mismo; asimismo es el objetivo mayor de la atención de salud; lo que es, que en toda institución se brinde atenciones con compromiso y esfuerzo de forma eficaz y eficiente, dado que la satisfacción logra un diagnóstico justo del esfuerzo para prestar una atención determinada<sup>22, 23, 24</sup>.

El MINSA sostiene por su parte, que la satisfacción del paciente con tuberculosis es favorable cuando la atención supera las expectativas del usuario y suple las necesidades del usuario, lo que conduce a mejorar los estilos de vida en su salud ya existente y reforzar otros<sup>25</sup>.

Con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería, en la actualidad su atención y cuidado es basado en las necesidades del paciente, con el fin de apoyarlo en todo momento, como en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. Para obtener un buen cuidado de enfermería, se debe enfocar en la información que el paciente nos pueda brindar, saber escucharlo, brindar consejería oportuna, dar soluciones o resolver ciertas interrogantes que él tenga <sup>26</sup>.

La relación enfermera y paciente se puede definir según los siguientes aspectos; cognoscitivo o de conceptualización en relación de las necesidades de atención que se da mediante los diagnósticos de Enfermería; afectivo o de relación de confianza; ético, en el que el enfermero es consciente de sus competencias y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente<sup>24</sup>; para lo cual es necesaria la atención y sobre todo que se dé calidad y como equipo de la salud debe ser inherente al compromiso y la comprobación sistemática tanto de lo que se realiza como en lo obtenido o lo que se espera<sup>27</sup>.

El cuidado es comprender lo que se debe hacer, mediante un conjunto de actividades y herramientas que nos lleva a hacer las cosas correctas desde la primera vez. Es también un componente de ética, un

valor social y sobre todo un requisito para la supervivencia como empresa o entidad de salud<sup>27</sup>.

Ahora bien, el cuidado del profesional de enfermería es un conjunto diverso de actividades que forma parte de la asistencia en base a la tecnología, ciencia y sus avances, con el objeto de obtener la atención que suplan las necesidades personalizadas de los usuarios; así tenemos que los componentes principales del cuidado son los que hacen realidad el lograr una atención de calidad son; oportunidad, tangible, oportunidad, fiabilidad, oportunidad, cortesía, competencia, credibilidad, accesibilidad, seguridad, comunicación y conocimiento del contexto del paciente<sup>28</sup>. Este cuidado que se brinda a los usuarios de salud debe ser de calidad, especialmente a los que asisten al programa de Tuberculosis.

La calidad de los servicios de enfermería según la definición de la Comisión internacional de enfermería es el cuidado oportuno personalizado, humanizado, eficiente y continuo que ofrece el profesional de enfermería, acorde a estándares establecidos para un ejercicio profesional responsable y competente; con el objetivo de alcanzar la satisfacción del usuario y del mismo profesional<sup>28</sup>.

Para Avedis Donabedian la calidad es tiene que ver con la clase de atención que crea expectativa y que ocasiona la mejora en la salud del usuario tomando en cuenta el equilibrio entre los beneficios y riesgos desfavorables en torno al proceso de atención; Avedis refiere tres dimensiones que componen la calidad y son la dimensión relaciones interpersonales, científico-técnicos y del entorno o ambiente en el que se lleva a cabo la atención<sup>29</sup>.

La dimensión del entorno son las facilidades que la entidad de salud ofrece para la mejora de la atención de los servicios y que una buena impresión o un valor adicional para el paciente. Así tenemos, por ejemplo: la comodidad el cual es el conjunto de cosas y bienes necesarios para ser atendidos descansadamente; la ambientación que es la disposición adecuada de un lugar; limpieza y orden que es la acción y resultado de

limpiar y mantener un orden de las cosas a utilizar; y por último, la privacidad que es la propia intimidad y vida privada<sup>29</sup>.

Por su parte, la dimensión técnico científica, guarda relación con las características básicas para generar una excelente calidad con los cuidados prestados, las cuales, la eficiencia es el uso correcto de materia calculada para lograr los objetivos propuestos, la efectividad referida al logro de cambios positivos y efectos en el estado de salud de la comunidad; la continuidad que se entiende como la prestación sin interrupciones del servicio, la seguridad que es la manera en que se proporcionan los atenciones de salud que buscan priorizar los beneficios y disminuir los riesgos ante el bienestar del paciente y a su vez su integralidad recibiendo el trato que exprese un interés por el estado de salud del familiar u acompañante.<sup>29</sup>

Por último, la dimensión Interpersonal que se refiere a los aspectos interpersonales de la prestación, y que a la vez tiene características que son; la información veraz y completa, oportuna, entendida por el paciente; el respeto a la cultura, los derechos, y a las características únicas de la persona; el interés por individuo, necesidades y demandas, en sus percepciones, la amabilidad, la cordialidad, cálido y empático en el trato y la ética. Esto acorde con la moral dada por el contexto social y los valores éticodeontológicos que dirigen los deberes y la conducta en los trabajadores de la salud<sup>29</sup>.

El presente trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis en el cuidado de enfermería. Consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017 tiene como base la teoría del Cuidado humanizado de Jean Watson (1989).

Las teorías se basan en el equilibrio entre cuerpo, alma y mente, a través de un pacto de confianza y colaboración entre el paciente y el enfermero; según su teoría tiene un enfoque pensador, es decir

fenomenológico-existencial, con énfasis en lo espiritual, es decir el cuidado como un ideal ético y moral de la enfermería<sup>30</sup>.

Jean Watson propone siete conceptos importantes en su teoría, donde manifiesta que la atención sólo se puede dar de forma eficaz y practicar de forma interpersonal; el cuidado suple las necesidades, dado que este promueve el crecimiento personal o familiar y la salud y de manera eficaz, es decir las respuestas como producto del cuidado aceptan al individuo no sólo como es, sino como la persona que llegará a ser, por otro lado, en esta situación también interviene en el desarrollo del potencial, a la vez que da la opción de elegir al individuo la mejor decisión ante una situación complicada. El cuidado es más salud y genética que la curación y por último la tarea del cuidado es esencial para enfermería<sup>30</sup>.

Partiendo de los conceptos de la teórica, es importante hacer mención que el profesional de enfermería tiene como principio primordial de su formación ofrecer herramientas fundamentales para organizar el cuidado teniendo en cuenta los requerimientos de salud del individuo, familia y comunidad; según su naturaleza holística y el contexto donde se desenvuelve, sin dejar de lado la naturaleza de su profesión<sup>31</sup>.

En el servicio de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis, el personal de enfermería tiene un rol muy esencial al ser el encargado de planear el cuidado del paciente afectada de tuberculosis y su familia, además de ello informa, sensibiliza y capacita al personal de salud y grupos integrados; todo ello para asegurar un servicio de calidad teniendo en cuenta su contexto familiar, social y laboral. El profesional de enfermería también gestiona los recursos para asegurar que el cuidado que se brinde sea eficiente y oportuno, contribuyendo a elevar la satisfacción no solo del mismo usuario, sino también de su familia y entorno social<sup>32</sup>.

Finalmente, cabe resaltar que dentro de la profesión de enfermería forma parte de su filosofía el brindar un nivel adecuado y de calidad de vida de la persona sujeto del cuidado, en este caso con mayor énfasis en los pacientes con Tuberculosis; siendo el derecho de todo individuo disfrutar



del goce más alto de salud física y mental. Estos son los aspectos claramente enfatizados en el Código de Ética del Consejo Internacional de Enfermeras y establecen la pauta de la carrera de enfermería a nivel mundial, siendo este derecho ser tomado como una responsabilidad social<sup>33</sup>.

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Ante lo expuesto se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, en el consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas. 2017?

#### **1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

La tuberculosis es una enfermedad que tiene su aparición en el pasado y que permanece siendo parte de la problemática de salud pública, no solo en el Perú sino también en múltiples países. En este contexto, la satisfacción del paciente resulta relevante en la gestión de los cuidados del profesional de enfermería dado que incentiva a los profesionales en el desarrollo de competencias hacia la mejora de cuidados seguros, oportunos y sobre todo de calidad.

La investigación sobre la satisfacción de los pacientes en relación con las atenciones de Enfermería se realizó debido a la importancia que tiene el accionar de Enfermería frente al cumplimiento de las expectativas del paciente, convirtiéndose en un medio de evaluación de la calidad de los servicios de salud.

Así mismo dicha investigación, intenta llenar el déficit ante el conocimiento sobre la satisfacción en sus dimensiones del mismo, entorno, técnica y científica e interpersonal, así los pacientes obtengan

una definición más completa a lo que se refiere el cuidado que la enfermera brinda en cada fecha de consulta con el fin de satisfacer al paciente con la calidad de atención que se le pueda brindar; el resultado servirá para promocionar la creación de nuevas estrategias que colaboren a rectificación del cuidado de enfermería hacia los pacientes con tuberculosis por ende a la mejora de la satisfacción respecto a los cuidados que se brindan.

A nivel práctico, esta investigación pretende aportar y dar a conocer los resultados que pueden ser de útiles de referencia para las futuras investigaciones; así como, para la modificación del instrumento o la mejora del mismo.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✓ Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según la dimensión entorno.
- ✓ Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según la dimensión técnico-científico.
- ✓ Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según la dimensión interpersonal.

## **II. METODO**

### **2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que la variable de estudio tiene un valor numérico, método descriptivo, de corte transversal, mediante el cual se presenta la información tal como es y en un determinado tiempo-espacio, es de diseño no experimental ya que no se manipulo la variable de estudio.

### **2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

#### **2.2.1 Identificación de la variable**

En la presente investigación, la variable de estudio fue: “Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de Enfermería”.

#### **2.2.2 Definición conceptual**

La satisfacción del paciente es definida como la capacidad de que la atención dada y su estado de salud cumplan con las expectativas del paciente de forma que se genere en una predisposición positiva o negativa ante su cuidado, a su vez relacionada positivamente al rendimiento del profesional de enfermería en su labor, debido a que la actitud de satisfacción forma parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad; Donabedian A. (1966) al respecto manifiesta que la satisfacción del paciente es una evaluación positiva por parte de él, frente a las distintas dimensiones que forma parte de la atención sanitaria<sup>(20, 21)</sup>.

#### **2.2.3 Definición operacional**

La satisfacción en el cuidado de enfermería es el indicador; en cuidados de los servicios de salud que permite hacer seguimiento a la aprobación y a la disconformidad del individuo ante los cuidados recibidos por el personal de enfermería en la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis en el Centro de Salud Carmen Medio, a través de las dimensiones técnico-científico,

interpersonal y entorno por medio de un cuestionario tipo Likert que consta de 24 ítems con tres alternativas de respuesta: “Satisfecho” (al que se le asignó 2 puntos), “Medianamente satisfecho” (1 puntos) e “Insatisfecho” (0 puntos), que permitieron determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis en alta, media o baja.

#### **2.2.4 Indicadores**

- **DIMENSIÓN: ENTORNO**

Indicadores: Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad.

Ítems: 1, 2, 3,4

- **DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO**

Indicadores: Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad

Ítems: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

- **DIMENSIÓN INTERPERSONAL**

Indicadores: respeto, información, interés, amabilidad

Ítems: 16, 17, 18,19, 20, 21, 22, 23, 24

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/ Indicadores	Escala de medición
<p>“Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de Enfermería”</p>	<p>La satisfacción del paciente es definida como la capacidad de que la atención dada y su estado de salud cumplan con las expectativas del paciente de forma que se genere en una predisposición positiva o negativa ante su cuidado, a su vez relacionada positivamente al rendimiento del profesional de enfermería en su labor, debido a que la actitud de satisfacción forma parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad; Donabedian A. (1966) al respecto manifiesta que la satisfacción del paciente es una evaluación positiva por parte de él, frente a las distintas dimensiones que forma parte de la atención sanitaria<sup>(20, 21)</sup>.</p>	<p>La satisfacción en el cuidado de enfermería es un indicador de cuidados de los servicios de salud que permite hacer seguimiento a la aprobación y a la disconformidad del individuo ante los cuidados recibidos por el profesional de enfermería en la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis en el Centro de Salud Carmen Medio, medida a través de las dimensiones técnico-científico, interpersonal y entorno por medio de un cuestionario tipo Likert que consta de 24 ítems con tres alternativas de respuesta: “Satisfecho” (al que se le asignó 2 puntos), “Medianamente satisfecho” (1 puntos) e “Insatisfecho” (0 puntos), que permitieron determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis en alta, media o baja.</p>	<p><b>Entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Orden</li> <li>• Privacidad</li> </ul> <hr/> <p><b>Técnico - Científico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Integralidad</li> </ul> <hr/> <p><b>Interpersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<p>ORDINAL</p>

## **2.3. POBLACIÓN**

La población de estudio estuvo conformada por 34 pacientes que acuden al Centro de Salud Carmen Medio de Comas 2017, en el consultorio de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis; para lo cual por ser una población pequeña (finita) se escogió a la totalidad de la población.

### **2.3.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **2.3.1.1 Criterios Inclusión**

- ✓ Pacientes de ambos géneros que fluctúan entre mayores de 18 y menores de 65 años de edad
- ✓ Pacientes con diagnóstico de tuberculosis pulmonar y extrapulmonar que tienen como mínimo un mes de tratamiento.
- ✓ Pacientes que se encuentren en el Esquema I y II del tratamiento.
- ✓ Pacientes que abandonan y retoman su tratamiento.

#### **2.3.1.2 Criterios de Exclusión**

- ✓ Pacientes con tratamiento MDR y XDR
- ✓ Pacientes que no sepan leer ni escribir.
- ✓ Pacientes que carezcan con dificultades cognitivas.

### **2.3.2 Unidad de análisis**

La unidad de análisis la constituyó cada paciente con tuberculosis que acude al consultorio de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Carmen Medio.

## **2.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

En este estudio la técnica para la recolección de información fue la encuesta para lo cual se empleó un instrumento de recolección de datos que es un cuestionario de preguntas cerradas, para lograr identificar la satisfacción de los pacientes con tuberculosis. El cuestionario consta de dos partes: Datos generales del paciente con tuberculosis, seguido de las preguntas cerradas con escala de Likert. Para obtener la información, se acudió al Centro de Salud para que los pacientes hagan el llenado del cuestionario. Este cuestionario denominado Escala de percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal en el ESN – PCT Hospital de Barranca Perú, diseñado por la Licenciada Verónica Pajuelo en Lima (2013), el cuestionario consta de 28 ítems, cada uno de ellos con 3 posibles respuestas, siendo modificado según las necesidades del investigador.

## **2.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Para la validación del instrumento se sometió a la evaluación de 3 jueces expertos, posteriormente se aplicó la prueba binomial siendo  $p$  su valor  $<$  de 0.05.

Para la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento, se realizó la prueba piloto a 20 pacientes con tuberculosis de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis del Centro de Salud Proxcel del distrito de Comas, la confiabilidad del instrumento fue dada mediante el Coeficiente de Alfa de Crombach ( $\alpha$ ) cuyo valor fue de 0.81.

## **2.6. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el proceso de recolección de datos se realizó lo siguiente:

Se solicitó la carta a la universidad para el permiso de la aplicación de la tesis en el centro de salud; se presentó la carta al de permiso al director del Centro de salud Carmen Medio, previa aceptación se coordinó con la Licenciada encargada del programa de PCT para la aplicación de la encuesta a los pacientes del servicio en el mes de septiembre del año 2017, se identificó a los pacientes, se les explicó sobre la encuesta y su fin, luego se procedió a la firma del consentimiento informado y posteriormente la aplicación del cuestionario.

## **2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Con la base de datos elaborada se aplicó las pruebas estadísticas en el programa Excel 2013 y SPSS 21, previamente para ello se elaboró una codificación, con un valor de 3 = Satisfecho, 2 = Medianamente Satisfecho y 0 = Insatisfecho. La categorización del valor final y las dimensiones se realizaron mediante la aplicación de la Escala de Estaninos; obteniendo de valor final el nivel de satisfacción alta, media o baja; y de esa manera se dieron respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

## **2.8. ASPECTOS ÉTICOS**

Para la realización del estudio se consideró la autorización previa por parte del Director encargado del Centro de Salud Carmen Medio y el consentimiento informado por parte de la unidad de análisis, con la finalidad de garantizar la confidencialidad de la información brindada, que fue utilizada con fines de estudio.

En el desarrollo del presente estudio, los principios bioéticos considerados como pertinentes se enuncian a continuación:



- ✓ **Beneficencia:** Mediante la información brindada por los pacientes con tuberculosis se pretende alcanzar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, para mejorar la calidad de los cuidados en el consultorio de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis.
- ✓ **No maleficencia:** Los usuarios de salud que van a colaborar en el estudio con el desarrollo del instrumento, no serán sometidos a un riesgo de ningún tipo debido a que estos serán llenados en anonimato.
- ✓ **Autonomía:** En este estudio los pacientes deciden si son partícipes o no de la investigación, con independencia de su opinión o deseo de la información que pueda brindar, a través del consentimiento informado.
- ✓ **Justicia:** En el presente estudio participan los pacientes con tuberculosis ya seleccionados para la investigación de una manera justa y sin distinción alguna.

### III. RESULTADOS

Tabla N° 1

**Características sociodemográficas del paciente con tuberculosis en el consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis. Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017**

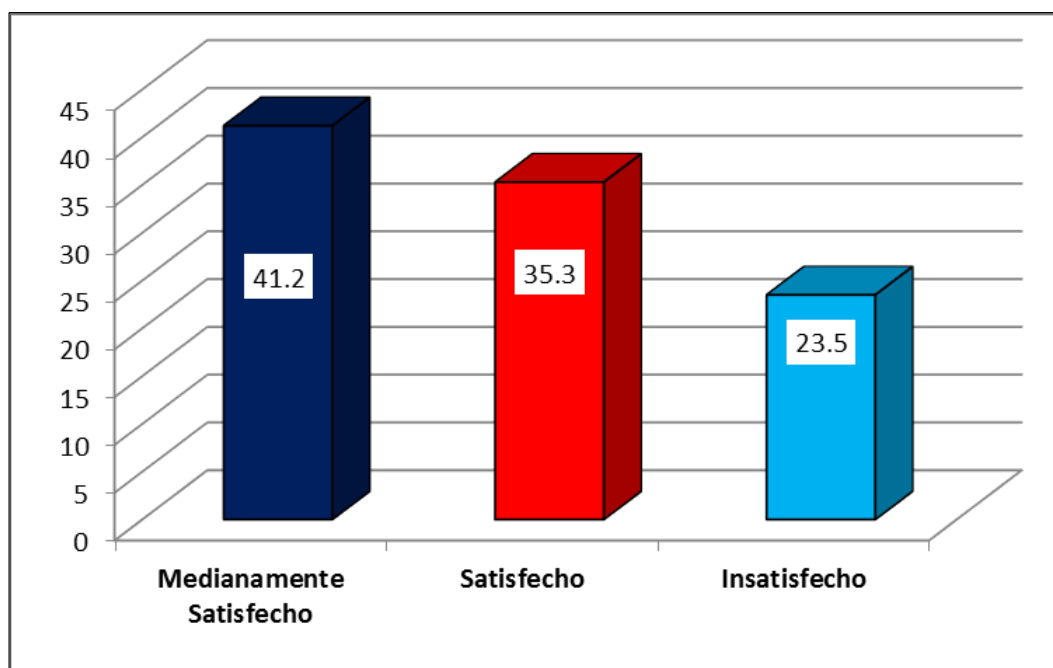
VARIABLE	FRECUENCIA (n)	PORCENTAJE %
<b>SEXO</b>		
Femenino	18	52.90%
Masculino	16	47.10%
<b>EDAD</b>		
19 a 29 años	9	26.47%
30 a 40 años	17	50%
41 a 60 años	6	17.65%
61 años a más	2	5.88%
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
Primaria	2	5.80%
Secundaria	28	82.40%
Técnico	4	11.80%
Superior	0	0%
<b>OCUPACIÓN</b>		
Ama de casa	9	26.50%
Trabajo independiente	8	23.50%
Trabajo dependiente	14	41.20%
Obrero	3	8.80%
<b>ESQUEMA</b>		
E. I	23	67.60%
E. II	11	32.40%

*Fuente: Cuestionario Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería.*

Los datos presentados a continuación corresponden a una población de 34 pacientes con tuberculosis que acuden a consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, centro de salud Carmen Medio de Comas. La tabla 1 nos muestra las características sociodemográficas; es así que La población del estudio es en su mayoría de género femenino con un 52,9%, 30 a 40 años 50% en el grado de instrucción la mayoría cuenta con nivel secundario con 82,4%, así mismo se observa que la ocupación que predomina en los pacientes es de trabajo dependiente con un 41,2%, y por último el esquema que más se brinda es el esquema I con 67,6%.

**Grafico N° 1**

**Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de salud Carmen Medio, Comas 2017.**

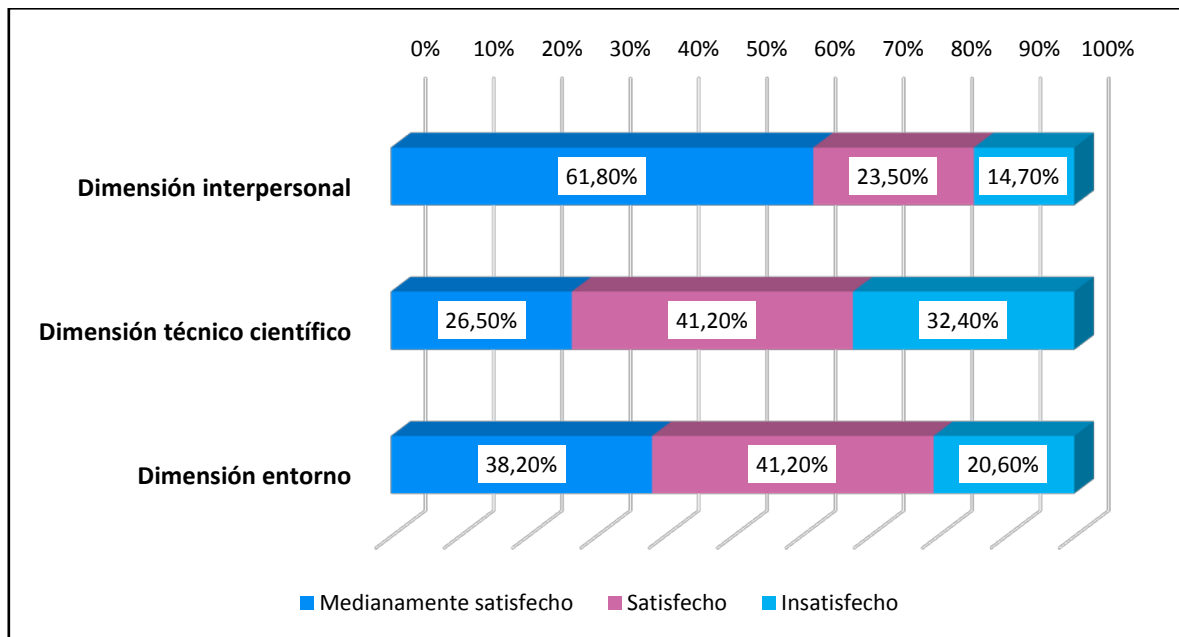


*Fuente: Cuestionario Satisfacción del paciente con tuberculosis en el cuidado de enfermería.*

El 41,2% (14) de los pacientes del consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis del Centro de Salud Carmen Medio se encuentran medianamente satisfecho, seguido de satisfecho con un 35,3% (12) y por último insatisfecho con 23,5% (8).

**Gráfico N° 2**

**dimensiones de la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de salud Carmen Medio, Comas 2017**



*Fuente: Cuestionario Satisfacción del paciente con tuberculosis en el cuidado de enfermería.*

En relación a las dimensiones de la satisfacción del paciente con tuberculosis en el cuidado de enfermería, el mayor porcentaje se situó en medianamente satisfecho en la dimensión interpersonal con un 61.80% (21), seguido de la dimensión entorno con 38,2% (13); en satisfecho la dimensión técnico-científica y dimensión entorno ambas presentan 41,2% (14). Sólo en la dimensión técnico-científica predominó insatisfecho 32,4% (11).

#### IV. DISCUSIÓN

El cuidado es comprender lo que se debe hacer, mediante un conjunto de actividades y herramientas que nos lleva a hacer las cosas correctas desde la primera vez; es también un componente de ética, un valor social y sobre todo un requisito para la supervivencia como empresa o entidad de salud. Para tener un cuidado de enfermería de calidad, se debe enfocarse en la información que el usuario nos pueda brindar, saberlo escuchar, brindar consejería oportuna y cuando se da soluciones o resuelve las interrogantes del usuario<sup>27</sup>.

Es por ello la importancia de analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, frente a la problemática sobre este tema surge el planteamiento de dicha investigación, el cual tuvo objetivo general de determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre la calidad del cuidado de enfermería en el Consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis. Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017.

En este estudio, respecto a la satisfacción sobre la calidad del cuidado, se evidenció que el 41,2% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos, seguido de satisfecho con un 35,3% y por último insatisfecho con 23,5%; este hallazgo concuerda con Mejía D. Rivera O.<sup>8</sup>, en su estudio sobre Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia en 132 pacientes, en el cual evidenció el 25% de los usuarios consideran buena su satisfacción ante cuidado enfermero lo que genera que la gran mayoría, es decir el 75% manifiesta que los cuidados requieren ser mejorados.

Según Yazdanpanah M., una baja satisfacción dentro del programa de TB, se refiere a la dificultad que se tiene a un déficit en la actualización y trabajo entre de los médicos y enfermeras en la intervención de las actividades propuestas, ya que, si no hay una buena información, no pueden ser llevadas a cabo de forma adecuada.<sup>30</sup>

Así mismo, las personas con esta enfermedad, en el lugar que se encuentren del centro de salud ya sea adentro o afuera deben tener el mismo acceso en las atenciones y que sean efectivos y precoces; es decir todos los

pacientes deben tener una asistencia igualitaria; sin tener en cuenta conducta humana o género, también está la oferta de los recursos humanos y materiales, calificados suficientes en los lugares correctos y momentos oportunos, compone la parte decisiva de la estructura de los servicios que influye en la eficacia y efectividad de estos, estos aspectos son los que muchas veces generan la insatisfacción tanto en ellos como en sus familiares.

Por otro lado, este hallazgo difiere al realizado por Ramos D. y Canaza M. en su estudio sobre Cuidado y tratamiento de Enfermería relacionado con la satisfacción del ciudadano de salud con Tuberculosis, en 76 personas, en los resultados se obtuvo que el 68.5% se encuentran satisfechos, el 28.9% medianamente satisfechos y el 2.6% insatisfechos con el cuidado y el tratamiento recibidos de enfermería<sup>3</sup>.

Ahora bien, el cuidado del profesional de enfermería es un conjunto diverso de actividades que forma parte de la asistencia en base a la tecnología, ciencia y sus avances, con el objeto de obtener la atención que suplan las necesidades personalizadas de los usuarios; así tenemos que los componentes principales del cuidado son los que hacen realidad el lograr una atención de calidad son; oportunidad, tangible, oportunidad, fiabilidad, oportunidad, cortesía, competencia, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente<sup>28</sup>.

Para que se cumpla todas las expectativas del paciente, se debe considerar todos los conceptos inmersos en esta compleja definición, es por ello por lo que se debe dar la integración de todas sus dimensiones.

En la dimensión interpersonal se evidencio que se encuentran medianamente satisfechos con un 61,8%; satisfecho con un 23,5% y una insatisfacción con 14,7%, estos hallazgos se asemejan a lo observado por Puelles Y.<sup>16</sup>, en su investigación sobre la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en 173 pacientes, los resultados en la dimensión interpersonal, demuestra que el 82% medianamente favorable referido a que “raras veces” la enfermera la saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta.

Esta dimensión Interpersonal, que se refiere a los aspectos interpersonales de la prestación, y que a la vez tiene características que son; la información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario<sup>28</sup>. Es muy esencial que el personal de enfermería brinde al paciente todas las herramientas informativas para que pueda empoderarse del estado de su salud, y ayudar de forma óptima en la recuperación de la misma.

En la dimensión entorno se evidenció que se encuentran satisfecho con un 41,2%; medianamente satisfecho 38,2% y con un 20,6% insatisfecho, estos hallazgos se difieren a lo observado por Santana J., en su estudio sobre calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en 257 pacientes, donde se demostró que entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros higiene y confort físico; y los demás clasificados como pobres<sup>16</sup>.

La dimensión del entorno son las facilidades que la entidad de salud ofrece para la mejora de la atención de los servicios y que una buena impresión o un valor adicional para el paciente<sup>28</sup>. El profesional de enfermería en sus múltiples competencias está el de gestionar, por lo que es prioridad que el profesional evalúe y solicite los cambios pertinentes para brindar un ambiente de confort al usuario de salud.

En la dimensión técnico-científica predominó la satisfacción 41,20%, seguido de insatisfecho 32,4%; y una insatisfacción con un 26.5%; este hallazgo es similar a lo dicho por Pajuelo V.<sup>15</sup>, en su estudio sobre la Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis en 41 personas, obteniendo como resultados con respecto a la dimensión técnica 66% tienen una percepción medianamente favorable, 22% es favorable y 12% desfavorable.

La dimensión técnico científica guarda relación con las características básicas para generar una excelente calidad con los cuidados prestados, las cuales son la eficiencia que se refiere al uso correcto de recursos estimados para obtener los resultados esperados, la efectividad referida al logro de

cambios positivos y efectos en el estado de salud de la comunidad; la continuidad que se entiende como la prestación sin interrupciones del servicio, la seguridad que es la manera en que se proporcionan las atenciones de salud que buscan priorizar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud <sup>28</sup>; el personal de enfermería debe ejercer una labor extramural para poder intervenir a la familia en el tratamiento de antibióticos, estilos de vida saludable, así el trabajo será completo, eficiente y trascendental.

La teórica Jean Watson hace referencia a ciertos supuestos en su teoría, los que más denotan son, el cuidado de manera eficaz y practicar de forma interpersonal; el cuidado satisface ciertos requerimientos; el cuidado eficaz promueve el bienestar y el crecimiento familiar y personal; un entorno ofrece el desarrollo del potencial y por último la práctica del cuidado es fundamental para la enfermería<sup>29</sup>. Es importante recordar que la profesión de enfermería tiene como principal objetivo y/o propósito es el brindar un cuidado humanizado y holístico.



## **V. CONCLUSIONES**

1. Los pacientes del consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis del centro de salud Carmen Medio se encontraron en su mayoría medianamente satisfechos, seguido de una satisfacción y por último insatisfechos con los cuidados de enfermería.
2. En la dimensión interpersonal los pacientes del consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis del Centro de Salud Carmen Medio evidencian estar satisfechos con los cuidados de enfermería.
3. Tanto en la dimensión entorno como en la técnico-científica, los pacientes del consultorio de Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la Tuberculosis del Centro de Salud Carmen Medio se encuentran medianamente satisfechos con los cuidados de enfermería.
4. En la dimensión técnico-científica predominó la satisfecho, seguido de una satisfacción media; y por último una insatisfacción.

## VI. RECOMENDACIONES

- ✓ A las autoridades institucionales del Centro de Salud Carmen Medio se les recomienda evaluar continuamente el grado de satisfacción de los pacientes que pertenecen al programa de Prevención y Control de Tuberculosis y a sus familiares enfocados a las actividades que se presentan en ese servicio.
  
- ✓ A toda la Jefatura de Enfermería se les recomienda capacitar al personal tanto nuevo como antiguo para emplear correctamente el cuidado humanizado y técnicas para fortalecer las relaciones interpersonales, tales como la comunicación asertiva, trato amable, la confidencialidad y respeto mutuo.
  
- ✓ Al personal que pertenece al programa de Prevención y Control de Tuberculosis se recomienda realizar una autoevaluación de la calidad en el cuidado que brinda, considerando todas las dimensiones y ejercer más empatía, con la finalidad de prevenir incomodidades del paciente o familiares.
  
- ✓ A los estudiantes de pregrado se recomienda e insta a seguir realizando investigaciones en torno a la satisfacción de paciente en otros servicios del primer nivel, con el propósito de adoptar medidas encaminadas a la mejora de los cuidados de enfermería, con enfoque de calidad y cuidado humanizado.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Tuberculosis; 2017. [Internet]. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/es/>
2. Ministerio de Salud. Análisis de la situación epidemiológica de la tuberculosis en el Perú; 2015. [Citado 2017 septiembre] [128 páginas]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3446.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. Objetivos de Desarrollo Sostenible: Metas; 2016. [Internet]. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/sustainable-development-goals/targets/es/>
4. Vilcabana J. 2015 Tuberculosis en el Perú ¿Quo Vadis?; 2013. [Citado 2017 septiembre] [7 páginas].  
Disponible en: <http://www.smprovida.com/descargas/revistas/revista653.1.pdf>
5. Cuba M., Jurado A. y Estrella E. Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. Revista Médica Heredia [en línea], 2011. [Citado 2017 septiembre]; 22 (1): 6 pp. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v22n1/v22n1ao1.pdf>
6. Dalens E. Factores que inducen al abandono de tratamiento en pacientes con tuberculosis. Red de Salud Lima Norte V Rímac-San Martín-Los Olivos [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma; 2012.
7. Red de salud Túpac Amaru. Análisis de situación de salud. Red de Salud Túpac Amaru; 2016. [Citado 2017 septiembre] [169 páginas]. Disponible en: <http://www.minsarsta.gob.pe/epidemiologia/sala%20situacional%202016/Resoluci%C3%B3n%20Directoral%20N%C2%BA%20306.pdf>
8. Mejía D. y Rivera O. Nivel de Satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2016.
9. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

- [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
10. Pajuelo V. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis. [Tesis para optar el grado de especialista en Salud Pública]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013. [citado: 2017 Enero 25]. 121pp. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/4511/1/Pajuelo\\_Herrera\\_Veronica\\_Lorena\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/4511/1/Pajuelo_Herrera_Veronica_Lorena_2013.pdf)
  11. Puelles Y. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de La Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud de la Micro Red I Lima Ciudad [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.
  12. Ramos D. y Canaza M. Cuidado y tratamiento de Enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con Tuberculosis de la Red de Salud San Román – Juliaca octubre del 2015 – enero del 2016 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2016.
  13. Dos Santos R. Satisfacción de los usuarios con el programa de control de la tuberculosis de un municipio de Rio de Janeiro. [Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería]. Brasil: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Enfermagem Anna Nery, 2013. [Citado: 2017 Febrero 06]. 7pp. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/es\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/es_09.pdf)
  14. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latino-Am Enfermagem. 2014; 22 (3): 7pp. [Revista en Internet]. [Citado el 29 Diciembre 2016]. En: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
  15. Ruiz P. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23 (1): 6pp. [Revista en Internet]. [Citado el 29 Diciembre 2016]. En: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>

16. Pantoja F. y Blanco G. Satisfacción del cuidado y relaciones humanas que tienen los tuberculosos relacionado a la calidad de atención brindada por Enfermería. Hospital Rosario Lacayo [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2011.
17. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de la tuberculosis. Perú. 2006.
18. Cubillos X. Visita domiciliaria integral para actuar en salud familiar. Medwave, Revista Biomédica Revisada por pares [Internet]. 2007 [Citado 07 marzo 2012] Disponible en:  
<http://www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/PuestaDia/Congresos/949>
19. Valencia A. Niveles de depresión en los pacientes con tuberculosis en la Red de Servicios de Salud N°5, Arequipa Sur 2002 [Tesis para obtener el título de especialista en Neumología]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.
20. Del Castillo L, Gómez D. et al. Temario General de Salud Pública y Sistemas Sanitarios. 2. a ed. España: Editorial Mad; 2002.
21. Gassó T, Navarro J, Castilla M. et al. Facultativos Especialistas de Área de Los Centros Hospitalarios de Alta Resolución de Andalucía. España: Editorial Mad; 2006.
22. Whittaker J. Psicología. 3 a ed. México: Editorial Interamericana; 1987.
23. Velandia F., Ardón N. et al. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Salud [en línea], 2007. [Citado 2015 nov 08]; 6 (13): 30 pp. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
24. Malagón G., Galán R. y Colaboradores. Auditoría en Salud para una gestión eficiente. 2. a ed. Bogotá: Editorial Médica Panamericana; 2003.
25. Mateo V. Mankeliunar. Psicología de la Motivación. 2da. Edición. Editorial Harla. España, Barcelona; 1991. pp. 64-70
26. Organización Mundial de la Salud (base de datos en línea). U.S.A: Calidad; 2013 [citado: 21 Febrero 2017]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs313/es/index.html>

27. Ariza C. y Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 2008. [Citado: 2017 22 Febrero]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRF-UQC&pg=PA19&dq=calidad+del+cuidado+enfermero&hl=es&sa=X&ei=59o6VemvNbGBsQTy94DQCA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=calidad%20del%20cuidado%20enfermero&f=false>
28. Mc Graw-Hill-Interamericana, Diccionario Medico De Bolsillo Dorland 25 Ed. España: Madrid;1998. pp. 25-37
29. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 7, 8, 9, 10 (16/12/2008); Lima – Perú.
30. Urra E. Jana A. García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Revista Ciencia y Enfermería XVII (3); 11-22, Chile. 2011.
31. Cruz M. Percepción del paciente con tuberculosis sobre el apoyo emocional que le brinda su grupo familiar y el personal de salud en la satisfacción de sus necesidades emocionales [tesis] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2010 [Citado 15 diciembre 2016]. Disponible en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/cruz\\_cm/pdf/cruz\\_cm-TH.1.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/cruz_cm/pdf/cruz_cm-TH.1.pdf)
32. Quispe L. Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de salud “Carlos Protzel” [tesis] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2010, [Citado 02 diciembre 2016] Disponible en: <http://www.cybertesis.edu.pe/sdx/sisbib/>
33. Musayón F. El rol de enfermería en el control de la tuberculosis: una discusión desde la perspectiva de la equidad. Rev Latino-Am. Enfermagem [en línea], 2010. [Citado 2017 septiembre 17]; 18(1): 9 pp. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n1/es\\_20.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n1/es_20.pdf)
34. Quinto M. Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, 2010. [Tesis para obtener el título de especialista en Enfermería Oncológica]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad De Medicina Humana, Escuela De Post – Grado 2010. [Citado: 2016 Diciembre 29]. 91 pp. Disponible

- en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/Quinto\\_Vasquez\\_Mercedes\\_Milagros\\_2012.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/Quinto_Vasquez_Mercedes_Milagros_2012.pdf)
35. Programa Nacional de Salud. Informe Oficial México. [Publicación periódica en línea] 2013. [Citado: 2017 Enero 1]; [aproximadamente 4pp.]. Disponible en: <http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscapl.pdf>
  36. Borre Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis presentada(o) como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud]. Colombia. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería, 2013. [Citado: 2017 Febrero 11]. 128 pp. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/5644.2013.pdf>
  37. Linder-Pelz, S. Toward a Theory of Patient Satisfaction. Social Science Medicine. [Publicación Periódica en línea] 2012. [Citado: 2017 Enero 12]; [aproximadamente 7pp.]. Disponible en: [http://um.es/eglobal/article/view File/522/536](http://um.es/eglobal/article/view/File/522/536)
  38. Massip C, Ortiz R, Llanta M, Peña M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. [Publicación periódica en línea] 2008. [Citado: 2017 Enero 30]; [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en: [46 http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
  39. Villarreal E. Revista científica salud Uninorte. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. [Publicación periódica en línea] 2009. [Citado: 2017 Enero 17]; 23 (1): [aproximadamente 12 pp.]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view Article/4057/5714#>
  40. Pineda M. Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano. México; 2004. pp. 20-32
  41. Borre Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud]. Colombia. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Maestría en

- Enfermería, 2013. [Citado: 2017 Enero 23]. 128 pp. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
42. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Ministerio de salud del Perú. Dirección general de salud de las personas. [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2017 Enero 28]; 23 pp. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>
43. Centro de prensa de la Organización Mundial de la Salud. Tuberculosis. [Publicación periódica] 2012. [Citado: 2017 Enero 22]; Nota descriptiva N° 104. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/es/M/index.html>
44. Merhy E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. [Salud: la cartografía del trabajo vivo]. Sao Paulo, Brasil: Sao Paulo; 2012. Pp.76-81
45. Ministerio de Salud. Norma Técnica de la Estratégica Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis. Perú: Lima; 2010. Pp. 34-40
46. Arias R. Ofelia N. Percepción del paciente de tuberculosis acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui VMT - SJM 2011. [Tesis para optar el grado académico de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013. [Citado: 2017 Enero 25]. 126pp. Disponible en: [http://sisbib-03.unmsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opacsearch.pl?q=ccl=an%3055%20and%20holdingbranch%3A00&offset=140&sort\\_by=relevance\\_dsc](http://sisbib-03.unmsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opacsearch.pl?q=ccl=an%3055%20and%20holdingbranch%3A00&offset=140&sort_by=relevance_dsc)
47. Quispe A. Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el grado académico de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005. [Citado: 2017 Febrero 05]. 112pp. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/cybertesis/1006>
48. Ventura, Noelia, Percepción del paciente acerca de la intervención de la enfermera durante la visita domiciliaria en el programa de control de tuberculosis en el C.S. Conde de la Vega. [Tesis para optar el grado académico de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005. [Citado: 2017 Febrero 05]. 112pp. Disponible en:



<http://biblioteca.universia.net/html/bura//params/title/percepcionpacienteacerca-intervencion-enfermera-visita-domiciliaria-programacontroltuberculosis/id/34695405.html>

49. Morales Aguilar Alejandra. Percepción y expectativas del usuario que recibe atención de salud en domicilio. [Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería]. Chile: Universidad Austral de Chile, 2012. [Citado: 25 Enero 2017]. Disponible en: <http://www.cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2002/fmm828p/doc/fmm828p>
50. Philip K. Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Universidad Nacional de Nordeste de Argentina [Internet]. 2011. [citado: 2017 Enero 28] Disponible en: [http://www.br/pdf/rlae/v19n3/es\\_09.pdf](http://www.br/pdf/rlae/v19n3/es_09.pdf)
51. Mateo V. Mankeliunar. Psicología de la Motivación. 2da. Edición. Editorial Harla. España, Barcelona; 1991. pp. 64-70
52. Moreno A. La calidad de atención de enfermería. Enfermería Global. 3era edición. México; 2010. pp.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....identificado(a) con DNI N°..... a través del presente documento manifiesto mi participación de forma voluntaria en la investigación titulada **“Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis - Centro De Salud Carmen Medio, Comas. 2017**

Habiendo sido informado (a) del fin de la investigación, así como de los objetivos y teniendo la confianza de que la información que brinde a la investigadora será exclusivamente para objeto de la investigación mencionada. Además, confío en que la investigación utilizará la información correctamente, asegurándome el anonimato la máxima confidencialidad.

---

Firma



## ANEXO N° 02:

**INSTRUMENTO. "Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro De Salud Carmen Medio, Comas. 2017"**

Primero sirva mi saludo cordial; soy interna de enfermería del X ciclo de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Mi nombre es: Susan Nataly Torres Grados, la aplicación del presente instrumento es con el objetivo de poder recabar información respecto a la **Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería**, por lo tanto su participación es muy importante, voluntaria, valiosa y anónima; y se le pide por favor llene el presente cuestionario tomando en cuenta las siguientes instrucciones.

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Leer atentamente las preguntas
- ✓ Marcar con un X en la opción que consideres como respuesta y con la mayor veracidad posible.
- ✓ Llenar el cuestionario con lapicero azul o negro.
- ✓ No utilizar borradores

**I. DATOS GENERALES**1. **Edad:** \_\_\_\_\_ años2. **Sexo**

Femenino ( ) Masculino ( )

3. **Grado de instrucción:**

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Ninguno ( )

4. **Ocupación:**

Ama de casa ( ) Trabajo independiente ( ) Trabajo dependiente ( ) Obrero ( )

5. **Esquema de tratamiento:**

I Esquema ( ) II Esquema ( )

6. **Lugar de Procedencia** \_\_\_\_\_

A continuación le presentamos una serie de preguntas con tres posibles respuestas en base a la siguiente alternativa:

**Satisfecho (2)****Medianamente satisfecho (1)****Insatisfecho (0)**

<b>PREGUNTAS:</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Medianamente Satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
<b>Dimensión de entorno</b>			
1. El lugar donde usted toma sus medicamentos esta ventilado de manera natural.			
2. El lugar donde usted toma sus medicamentos tiene iluminación natural.			
3. El lugar donde usted toma sus medicamentos se encuentra limpio.			
4. Es cómodo el lugar en donde es atendido por la enfermera.			

<b>Dimensión técnico-científico</b>			
5. La enfermera(o) está bien capacitada(o) para realizar todos los procedimientos.			
6. La enfermera(o) explica adecuadamente cómo va su mejora en el tratamiento.			
7. La enfermera(o) nos da sugerencias y recomendaciones acerca de los cuidados que debe tener en casa.			
8. La enfermera(o) es organizada(o) al momento de brindarle atención y la medicación.			
9. La enfermera(o) le orienta sobre los procedimientos que debe de realizar en cada consulta.			
10. La enfermera(o) lo orienta sobre los efectos que puede tener al recibir su tratamiento.			
11. La enfermera(o) realiza visitas a su domicilio.			
12. La enfermera(o) le explica sobre la prueba de esputo, profilaxis familiar y su control médico.			
13. La enfermera(o) evalúa mensualmente su peso.			
14. La enfermera(o) le proporciona los envases para sus pruebas de esputo.			
15. La enfermera(o) permanece a su lado y observa que usted tome sus medicamentos.			
<b>Dimensión interpersonal</b>			
16. La enfermera lo saluda con respeto al inicio de la consulta.			
17. La enfermera(o) le trata con amabilidad y cortesía.			
18. Le satisface que la enfermera(o) le llame por su nombre.			
19. La enfermera establece vínculo de confianza con usted.			
20. La enfermera muestra preocupación e intereses por su estado de salud.			
21. La enfermera lo incentiva a la participación de su tratamiento.			
22. La enfermera le da aliento cuando usted se encuentra afligido a causa de la enfermedad.			
23. La enfermera(o) le habla y orienta sobre su enfermedad con palabras sencillas.			
24. La enfermera(o) ha respondido con claridad mis dudas o preguntas.			

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 03: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUECES EXPERTOS)**

	Juez 1			Juez 2			Juez 3			TOTAL
ITEMS	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCA	P valor
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.01758
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.01758
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.01758
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195
25	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.01758

## ANEXO N° 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH)

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,812	,839	20

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	93,8
	Excluidos <sup>a</sup>	2	6,3
	Total	23	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017.

**Autora:** Susan Nataly Torres Grados

Problema	Objetivos	Operacionalización de variables		Metodología
		Variable	Dimensión / Indicadores	
¿Cuál es la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería. consultorio de la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis del Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería, consultorio de la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según dimensión del entorno.</li> <li>-Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según dimensión técnico– científico.</li> <li>-Identificar la satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería según dimensión interpersonal.</li> </ul>	Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de enfermería	<p><b>Entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Orden</li> <li>• Privacidad</li> </ul> <p><b>Técnico-Científico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li style="padding-left: 20px;">Integralidad</li> </ul> <p><b>Interpersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Corte transversal.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 34 pacientes con diagnóstico de tuberculosis</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario</p>

