



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN  
PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA-  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN LIMA 2018**

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

**AUTORA:**

**RIMARACHIN LOZANO CLAUDIA MARINA**

**ASESORA:**

**MG. BECERRA MEDINA LUCY TANI**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD PERINATAL E INFANTIL**

**LIMA – PERÚ**  
**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
N°188-2018-UCV-LIMA NORTE/EP-ENFERMERÍA.**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución Directoral N°802-2018-UCV-Lima Norte/EP-ENFERMERÍA de la Escuela Profesional de Enfermería acuerdan:

**PRIMERO.-** Aprobar por: **UNANIMIDAD**

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentada por él (la) estudiante:

**RIMARACHIN LOZANO, CLAUDIA MARINA**

Con el Tema denominado:

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN PACIENTES  
HOSPITALIZADO SERVICIO DE MEDICINA INTERNA - HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN 2018**

**SEGUNDO.-** Al culminar la sustentación, él (la) estudiante **RIMARACHIN LOZANO, CLAUDIA MARINA**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO

Presidente : Mgtr. Rosario Rivero Alvarez

Secretario : Mgtr. Dennis Herrera Diaz

Vocal : Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina

Los Olivos, 10 de diciembre de 2018



**Mgtr. Zora María De Los Angeles Riojas Yance**  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Enfermería  
Lima Norte

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme encaminado a seguir esta maravillosa y humana profesión que me enorgullece cada día.

A mi padre Juan, por ser un ejemplo de superación, por hacer de mí una mujer fuerte y valiente a través de sus sabios consejos y enseñanzas. Te amo.

## **AGRADECIMIENTO**

**A la Universidad César Vallejo por haber aceptado ser parte de ella, a la Mg. Becerra Medina, Lucy, por su gran paciencia y dedicación para las revisiones de mi trabajo y a todas las personas que facilitaron el desarrollo de esta**

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

YO, RIMARACHIN LOZANO CLAUDIA, con DNI 76694634<sup>a</sup> efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Enfermería declaro bajo juramento que toda la documentación e información que se presenta en la presente tesis es auténtica.

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



DNI: 76694634

Claudia Rimarachín Lozano

## ÍNDICE

Acta de aprobación original de tesis.....	1
Autorización de publicación de tesis.....	2
Declaración de autenticidad.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Declaración de autenticidad.....	6
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstrac.....	10
<b>I.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	19
1.5 Justificación de estudio.....	19
1.6 Objetivos.....	20
<b>II.- MÉTODO.....</b>	<b>21</b>
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2 Variables, operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5 Métodos de análisis de datos.....	27
2.6 Aspectos éticos.....	27
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>

<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
▪ Anexo1: Consentimiento Informado.....	45
▪ Anexo 2: Instrumento Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE).....	46
▪ Cuadro de Operacionalización.....	49
▪ Matriz de Consistencia.....	51
▪Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis.....	52
▪ Formato de Solicitud.....	53
▪Turnitin.....	54

## RESUMEN

**Objetivo general:** Determinar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018.

**Métodos:** Se realizó una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes hospitalizados el servicio de Medicina Interna 7A 7B. Se recogieron datos a través de la aplicación del cuestionario Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) de Eriksen.

**Resultados:** De manera general, las dimensiones del estudio: arte del cuidado de la enfermera (ro), disponibilidad del cuidado de las/los enfermeros (ras), continuidad del cuidado de las/los enfermeros (ras), calidad técnica del cuidado de las/los enfermeros (ros), y resultados del cuidado de las/los enfermeros (ros) evidenciaron entre buena y excelente la satisfacción, resultando el ambiente físico la dimensión que arrojó nivel de insatisfacción

**Conclusiones:** La satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados se pudo evidenciar niveles: bueno, y excelente. Se infiere que la licenciada/licenciado de enfermería se encuentra abordando eficazmente las actividades habituales de cada turno, satisfaciendo necesidades básicas, y restableciendo la integridad tanto física como psicológica.

**Palabras clave:** Satisfacción, Enfermera, calidad de cuidados, Pacientes Hospitalizados.



## ABSTRAC

**General objective:** To determine the satisfaction with the care provided by the nurse in hospitalized patients internal medicine service of the Daniel Alcides Carrion National Hospital - 2018.

**Methods:** Quantitative research with a descriptive, non-experimental cross-sectional design was carried out. The sample consisted of 40 patients hospitalized in the Internal Medicine service 7A 7B. Data were collected through the application of the questionnaire Patient Satisfaction with Nursing Care (SPCE) of Eriksen.

**Results:** In general, the dimensions of the study: art of the care of the nurse (ro), availability of the care of the nurses (ras), continuity of care of the nurses (ras), technical quality of the care of the the nurses (ros), and results of the care of the nurses (ros) showed between good and excellent the satisfaction, being the physical environment the dimension that showed level of dissatisfaction

**Conclusions:** Satisfaction with the care provided by the nurse in hospitalized patients was evident: good, and excellent levels. It is inferred that the graduate / nursing graduate is effectively addressing the usual activities of each shift, satisfying basic needs, and restoring both physical and psychological integrity.

**Key words:** Satisfaction, Nurse, quality of care, Hospitalized patients.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

Según el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) Enfermería como profesión dinámica y abierta basada en vocación, se dirige a brindar atención y cuidado a la persona, familia y comunidad; los cuales deben ser autónomos fomentando estilos de vida y hábitos saludables, con la finalidad de prevenir enfermedades. Sin embargo, este cuidado puede verse modificado y no responder a las expectativas del usuario<sup>1</sup>.

Para Watson, la humanización que caracteriza el cuidado de enfermería debe centrarse en la reciprocidad y poseer un tipo de calidad único y real, que se expresa cuando el profesional de enfermería atiende la llamada del usuario, esto generar equilibrio entre su mente, cuerpo y alma, suscitando desarrollo en el conocimiento de sí mismo, u otros cuidados; sin embargo no siempre el cuidado que se otorga al paciente se correlaciona con la calidad; lo que puede generar insatisfacción de quien lo recibe.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea que los cuidados deben ser óptimo en todos los factores, que permita minimizar los riesgos de efectos iatrogénicos y maximizar la satisfacción del cuidado<sup>2</sup>.

En Brasil, un estudio que evaluó los cuidados proporcionados por enfermería según las expectativas de los usuarios, evidencio que existe una carencia en el cuidado del enfermero, asimismo un elevado nivel de insatisfacción con los cuidados percibidos, en todos los ámbitos valorados<sup>3</sup>.

Así como hay estudios que sustentan la insatisfacción, también hay otros que determinan satisfacción, como es el estudio de Colombia que demuestra el cuidado brindado por Enfermería a pacientes hospitalizados, el 96.8% refiere sentirse satisfecho<sup>4</sup>, También en ese mismo país otra investigación refirió que los usuarios que se encuentran hospitalizados, tienen una impresión positiva en relación al cuidado brindado por el personal de enfermería que labora en la institución<sup>5</sup>.

A nivel del país un estudio realizado en el Callao, demostró que el cuidado que ofrece la enfermera es percibido de calidad, en cambio otro estudio demostró que el cuidado proporcionado por enfermería es de regular calidad y la satisfacción de los pacientes es media.

En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, los pacientes que se encuentran hospitalizados refirieron que los Licenciados (as) de enfermería casi no muestran interés y preocupación por el estado de salud que cursan, en varias ocasiones cuando el paciente llama a la enfermera, ella no acude al llamado, o si acude el tono de voz no es cálido, lo que genera incomodidad, fastidio y disgusto, que se agrega al problema de salud que atraviesa el usuario hospitalizado. Otra situación que se repite a menudo es cuando las personas van a hacer sometidas algún procedimiento de diagnóstico, quirúrgico o terapéutico, el personal de enfermería privilegia la realización de la técnica correcta dejando de lado el aspecto emocional – espiritual de la persona. Muchas veces la enfermera no da una explicación amplia del procedimiento que se lleva a cabo, en consecuencia, el paciente llega a sentir insatisfacción del cuidado que brinda el enfermero (a) en su labor cotidiano. Todo lo anterior requiere ser investigado, con el fin de saber si los pacientes que están internados en el servicio de Medicina Interna se encuentran satisfechos con el cuidado recibido por la licenciada de enfermería, pues es necesario contar con información de cómo los usuarios perciben el cuidado recibido.

Por ello el presente estudio pretende investigar cual es la satisfacción que tiene el usuario hospitalizado sobre el cuidado brindado por la enfermera en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

## **1.2 Trabajos previos**

Al momento de realizar el trabajo de investigación se revisó diferentes artículos científicos, tesinas y otras fuentes electrónicas relacionadas al tema, encontrando los siguientes antecedentes:

## NACIONALES

Valles-Tapullima B (2017) En el Hospital Regional Hermilio Valdizan-Huánuco se realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción de los pacientes post operados y la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería. Los resultados evidenciaron que el 67.8% estuvieron medianamente satisfechos según la calidad del cuidado, el 60.1% de regular. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes post operados se vincula con la calidad de cuidados brindados por la enfermera<sup>6</sup>.

Ciriaco S, Suarez E (2017) En el Hospital Belén de Trujillo – Perú realizo una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de pacientes post operados. La muestra estuvo conformada por 123 pacientes hospitalizados durante 2 meses, los resultados indicaron que el 48.8% estuvo satisfecho, el 48% medianamente satisfecho, y el 3.2% insatisfecho. Según la dimensión necesidades fisiológicas 74% satisfechos, necesidad de seguridad y protección 30.9% satisfecho, y en la necesidad amor y pertenencia el 49.6% satisfecho<sup>7</sup>.

Dávila A, Díaz T, (2017), En la investigación cuyo objetivo fue determinar las variables asociadas a la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente. El método utilizado fue cuantitativo con diseño no experimental, prospectivo, descriptivo y correccional. Concluyeron que el arte del cuidado, la calidad técnica, la disponibilidad, la continuidad y los resultados del cuidado mostraron alta percepción (88,3%), la única dimensión que puntajes bajos fue el ambiente físico (11,7%). Las variables que mostraron asociación positiva o directa con las dimensiones arte del cuidado, continuidad y resultados fueron la edad, el nivel de instrucción y el número de pacientes por unidad hospitalaria ( $p < 0,05$ )<sup>8</sup>.

Aranda M, Vivanco E, (2015) En el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión, se realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos. Se concluyó que existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía. La empatía fue

la dimensión con mayor porcentaje el 52.4% de los usuarios externos estaban satisfecho<sup>9</sup>

Meléndez J, Hidalgo Y, (2014) en el Hospital INCOR, realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar qué relación existe entre la calidad percibida de la atención y la satisfacción del paciente hospitalizados. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional. Concluyeron que existe relación significativa de las variables, la concepción de que la satisfacción del paciente es un buen indicador de la calidad de atención de enfermería lo que permitirá establecer medidas de mejora de los servicios de salud<sup>10</sup>.

Carhuamanca Z, Chávez R (2014) en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, efectuaron una investigación cuyo objetivo de estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Los resultados demostraron, del 100% que son 36 pacientes, el 42% (15) tiene un nivel alto, 36% (13) tiene un nivel medio y 22% (8) tiene un nivel bajo<sup>11</sup>.

## INTERNACIONAL

Carrero Y, Ramírez A, Restrepo L, Sánchez M (2016) En Venezuela realizaron un estudio de investigación cuyo objetivo fue describir la percepción de los cuidados de enfermería por parte de los pacientes y enfermeras. La muestra estuvo constituida por 12 personas hospitalizadas y 12 licenciadas de enfermería. Los resultados expresaron mayor puntaje en la dimensión calidad técnica del cuidado 80.55%, resultados del cuidado 63.32%, y disponibilidad del cuidado 69.44%, y menos puntaje en las dimensiones continuidad del cuidado 66.61%, y arte del cuidado 77.77%. Se pudo consolidar que los pacientes y las licenciadas de enfermería perciben de forma positiva el cuidado de enfermería<sup>12</sup>.

Engreed M (2013) “En Ecuador se realizó una investigación cuyo objetivo fue evaluar la percepción sobre la calidad de los cuidados de enfermería del paciente que recibe terapia sustitutiva renal. El estudio que se realizó fue observacional, analítico y transversal, en el

que se encuestaron 60 personas entre hombres y mujeres. Se concluyó que más de la mitad de los pacientes consideran que la calidad de atención de enfermería es excelente<sup>13</sup>

Freitas J, Camargo Silvia A, Minamisava R , Becerra. A, Gomes de Sousa. M (2014) En Brasil se realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos, se realizó un estudio transversal con 275 pacientes internados. Resultados entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros – higiene y conforto físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables, demostrando que, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos<sup>4</sup> .

El labor cotidiano del enfermero (a) requiere continuamente tener cercanía con los usuarios; es en este nexo que usualmente se excluyen componentes valiosos y primordiales para brindar una atención de calidad como es el caso de la satisfacción que tienen los usuarios hospitalizados acerca de la función o perfil que la enfermera proyecte. Se puede concluir que aún los pacientes evidencian insatisfacción en cuanto al cuidado que le es proporcionado por el profesional de enfermería (Enfermeras), porque mientras transcurre el tiempo de hospitalización los usuarios refieren que el enfermero (a) no demuestra cuidado, preocupación e interés por el estado de salud que cursan, si no por el contrario reflejan falta de sensibilización, disposición y apego. Importante considerar la evaluación de la naturaleza del cuidado proporcionado siempre en busca de optimizar la satisfacción y la relación que debe existir entre el profesional de la salud y el paciente que cuida. Todo ello pudiendo generar malestar e intranquilidad que se agregaría al problema de salud del paciente.

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

Diversas teorías han sido desarrolladas sobre la satisfacción del paciente en relación al cuidado que ofrece enfermería para esta investigación el sustento teórico del marco

conceptual se basa en los aportes de Eriksen, “lo cual delimita las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería relacionadas con la satisfacción del usuario hospitalizado”. De acuerdo al autor define: “La satisfacción del usuario con el cuidado de enfermería, como la relación entre las expectativas de los pacientes y su percepción de la experiencia actual”<sup>14</sup>

Eriksen, considera seis dimensiones para evaluar la satisfacción del paciente (Arte del cuidado, calidad y técnica del cuidado, ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado, eficacia/resultados del cuidado), pues estima que están más vinculados con el cuidado de la enfermera.

Las dimensiones del cuidado de enfermería según Eriksen:

- **Arte del cuidado:** considera el resultado del total de cuidado reflejado por el abastecedor del cuidado de la salud. Las características positivas a considerar engloban disposición, atención, apego, empatía y tolerancia, mientras que las negativas son desasosiego, despreocupación, desinterés y desafecto por parte de la enfermera (o).
- **Calidad y técnica del cuidado:** comprende la habilidad y experiencia del profesional de enfermería para poder realizar procedimientos fiables, entre las cuales resaltan el mitigar errores que pudiesen vulnerar la integridad de la persona que recibe el cuidado, perfección en la ejecución de actividades intrahospitalarias cotidianas y la amplia explicación ante cualquier práctica que sea participe el usuario.
- **El ambiente físico:** entorno convincente donde la licenciada de enfermería brinda cuidados a los diferentes grupos etarios.
- **La disponibilidad:** orientado a la enfermera que brinda el cuidado humano, seguro y/o empático, y al servicio en donde el paciente estará hospitalizado hasta que sea dado de alta satisfactoriamente
- **La continuidad del cuidado:** corresponde al seguimiento continuo y arduo que ejecuta el personal de enfermería en las diferentes guardias (diurnas – nocturnas) con la finalidad de proseguir con la terapéutica y la satisfacción de necesidades básicas del usuario.

- **La eficacia/resultados del cuidado:** basada en la satisfacción del usuario en relación al cuidado que él deseaba obtener por la enfermera durante su estancia hospitalaria.

## **SATISFACCIÓN DE LA PERSONA**

La satisfacción es descrita como la conducta eficiente, eficaz y afirmativa, siendo el producto de la correlación a base de las perspectivas del usuario y el cuidado recibido. En otras palabras, si la persona que recibe el cuidado consigue apreciar que sus necesidades de salud son solucionadas se sentirá satisfecho con la atención recibida. Cabe señalar que puede darse el efecto contrario si el paciente percibe que el cuidado brindado no satisface sus expectativas generando insatisfacción en el periodo de hospitalización.

Según Pascoe, “la satisfacción es una apreciación del desempeño del servicio recibido, apoyado en modelos subjetivos de orden cognitivo y emotivo y están instaurados por la comparación entre la práctica vivida y los métodos subjetivos del paciente”<sup>15</sup>

En la actualidad el usuario se ha convertido en el primordial eje para aumentar la calidad de los servicios de salud, siendo el nivel de satisfacción del usuario el principal indicador vital de la calidad en el ámbito de la salud. En definitiva, la enfermera debe tener conocimiento, capacidad y destreza a la hora de identificar problemas de salud, y a su vez solucionarlas de manera pertinente, dado que de una intervención correcta depende la restauración de la salud del usuario.

## **ENFERMERÍA**

Enfermería es una ciencia y arte que brinda cuidado autónomo a todas las personas, núcleos familiares y distintas comunidades. Se puede decir que es el encuentro con el paciente y la familia, durante el cual el profesional de enfermería aplica técnicas para poder identificar problemas de salud o riesgos que predispongan el estado biopsicosocial del ser humano.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a enfermería como: “La



enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal”<sup>16</sup>.

## **CUIDADO DE ENFERMERÍA**

El cuidado de enfermería es definido como la existencia, y naturaleza de la profesión humanística. Considera al individuo como un ser biopsicosocial muy independientemente de que el paciente este sano o enfermo. Por ende, es requisito del profesional de enfermería fortalecer el cuidado humanizado en el quehacer diario de la enfermera, así mismo el cuidado que se brinde debe ser seguro y eficiente, con el fin de proporcionar un máximo bienestar en los pacientes hospitalizados.

Para el Colegio de Enfermeros del Perú el cuidado de la enfermera es:

*«El conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (ro) en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, y se interviene en la prevención, curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad <sup>17</sup>»*

Asimismo describe que el cuidado proporcionado por la enfermera en relación a los usuarios es de calidad. Todo ello se consigue desde que el enfermero (a) observa el ingreso del paciente, realiza una buena valoración (céfalo-caudal) con el objetivo de detectar signos de alarma, brinda un buen trato en cada cuidado que realiza en función a la necesidad que requiera la persona, no omite el llamado del paciente, etc. Como resultado la persona se sentirá satisfecha con el cuidado que brinda la enfermera.

## **PERCEPCIÓN**

La percepción es descrita como proceso mental del individuo en el cual le permitirá estructurar de manera elocuente el centro de sí mismo.

Según Neisser define la percepción como:

*“La percepción es un proceso activo-constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema”<sup>18</sup>.*

#### **1.4 Formulación del problema**

Frente a lo antes exhibido se propone el posterior problema de investigación.

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?

#### **1.5 Justificación de estudio**

El cuidado de la Licenciada de enfermería es indispensable en el sistema sanitario; a su vez debe garantizar el abordaje eficiente de las necesidades de salud dentro del marco de la política de salud. En este sentido, Watson J, hace referencia al cuidado como el binomio de enfermera – paciente, el deseo de apoyar al paciente sano o enfermo para que alcance el bienestar físico, mental, social y emocional, de lo anterior se desprende que el cuidado se acompaña de ciertos determinantes como: empatía, humanidad, fidelidad, etc. Situación que muchas veces no es tomada en cuenta por el profesional de enfermería, De ahí la importancia de tener presente la satisfacción del usuario como herramienta de gestión del cuidado de enfermería.

La presente investigación constituye una aportación para la institución hospitalaria, como para el equipo de enfermeras (os) que labora en el servicio de Medicina Interna, porque los resultados obtenidos proporcionarían datos valiosos que pueden favorecer a la institución a mantener o mejorar su misión o visión planteado, de igual forma pueden apreciar la calidad de profesionales de enfermería que preservan bajo su institución, por ello es vital interés conocer el producto final del estudio, para así saber si el cuidado que se encuentra brindando el personal de enfermería está siendo percibido satisfactoriamente o no por los pacientes que se encuentran hospitalizados.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018.

### **1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión arte del cuidado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión calidad técnica del cuidado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión ambiente físico en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión disponibilidad del cuidado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión continuidad del cuidado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según su dimensión resultados del cuidado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2018.

## **II. METODOS**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **Enfoque**

El presente estudio es una investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que recoge y analiza datos con medición numérica sobre la variable que se investigara en el servicio del Medicina Interna.

#### **Diseño**

- No experimental: ya que la variable del estudio no será manipulada, si no que será tratado como se acontece en la realidad.
  
- Corte transversal: permite medir el nivel de la variable de estudio en un tiempo designado.

#### **Nivel**

La presente investigación compete al nivel descriptivo porque permite mejorar características importantes del grupo de estudio según la variable.

#### **Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que permite confrontar los resultados de otros estudios con los obtenidos, así mismo se proporciona una renovadora intervención de la variable<sup>19</sup>.

## 2.2 Variables y Operacionalización

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR FINAL</b>
Satisfacción sobre el cuidado de enfermería.	La satisfacción es descrita como la conducta eficiente, eficaz y afirmativa, siendo el producto de la correlación a base de las perspectivas del usuario y el Cuidado recibido.	La satisfacción del cuidado de enfermería será medida por el instrumento Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) el cual contara de 33 ítems divididos en 6 dimensiones donde cada pregunta tendrá los siguientes valores nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3), siempre (4).	ARTE DEL CUIDADO.	Cortesía, paciencia, amabilidad, amistad, comprensión.	Bajo Regular Bueno Excelente
			CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO.	Habilidades y destrezas para la realización de procedimientos, educación, explicación de los cuidados.	
			AMBIENTE FÍSICO.	Ambiente confortable y placentero, buena iluminación, manejo del ruido.	
			DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO	Revisión del estado general, acudieron al llamado el paciente.	

			CONTINUIDAD DEL CUIDADO.	Seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes Turnos.	
			RESULTADOS DEL CUIDADO.	Manejo del dolor, hacer sentir tranquilo y seguro al paciente, participación en el cuidado y educación.	

### **2.2.1. Definición conceptual:**

**La satisfacción:** descrita como la conducta eficiente, eficaz y afirmativa, siendo el producto de la correlación a base de las perspectivas del usuario y el cuidado recibido. Según Pascoe, “la satisfacción es una apreciación del desempeño del servicio recibido, apoyado en modelos subjetivos de orden cognitivo y emotivo y están instaurados por la comparación entre la práctica vivida y los métodos subjetivos del paciente”<sup>15</sup>.

### **2.2.2 Definición Operacional**

La satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera se medirá a través del instrumento Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) consta de 33 ítems divididos en 6 dimensiones ,donde cada pregunta tendrá los siguientes valores nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3), siempre (4).

- Satisfacción Baja: 33-56
- Satisfacción Regular: 57-79
- Satisfacción Bueno: 80-109
- Satisfacción Excelente: 110-132

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población del presente estudio de investigación está constituida por el total de pacientes internados cuyo promedio es de 40 pacientes, Según el censo interno del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 40 pacientes de ambos sexos (Masculino y Femenino) que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina interna 7A y 7B del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **2.3.3 Muestreo**

No probalístico por conveniencia.

### **2.3.3. Unidad de análisis:**

Los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina Interna 7A-7B que cumplan con los siguientes criterios:

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes hospitalizados que acepten participar en la investigación.
- Todo paciente que se encuentre hospitalizado por más de 2 días en la institución.
- Pacientes que se encuentren orientados (Glasgow 15/15) para poder responder las preguntas.
- Pacientes de ambos sexos.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad**

### **2.4.1.- Técnica:**

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, la cual tuvo como propósito saber cuál es la satisfacción que tienen los pacientes hospitalizados en relación al cuidado brindado por la enfermera en el servicio de Medicina Interna.

### **2.4.2 Instrumento:**

Se utilizó el cuestionario de Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) de Eriksen. Integrada por 33 ítems divididos en 6 dimensiones previo consentimiento informado dirigido a los pacientes del servicio de Medicina Interna 7A 7B, incluye Arte del cuidado que contiene 9 ítems (1 - 9), Calidad técnica del cuidado con 6 ítems (10 - 15), Ambiente físico con 5 ítems (16 - 19), Disponibilidad del Cuidado 3 ítems (20 - 22), Continuidad del Cuidado 5 ítems (23 - 27), Resultados con 6 ítems (28 - 33). La escala tiene cuatro opciones de respuesta que va desde 4 = siempre, 3= frecuentemente, 2= a veces, 1= nunca. La puntuación total oscila entre 33-132 puntos a mayor puntaje, mayor satisfacción con el cuidado recibido.

Se aprecia en el cuadro de satisfacción del cuidado de enfermería el puntaje correspondiente para cada indicador.



---

## INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

<b>Satisfacción Baja</b>	33-56
<b>Satisfacción Regular</b>	57-79
<b>Satisfacción Buena</b>	80-109
<b>Satisfacción Excelente</b>	110-132

### 2.4.3. Validez

La validez del instrumento fue realizado en una población norteamericana (1988) donde se evidencio buena aceptación del cuestionario, cual tuvo la finalidad medir la calidad del cuidado brindado por la enfermera.

La autora del presente estudio de investigación efectuó la adaptación del cuestionario SPCE de Eriksen en la población a investigar, se llevó a cabo la participación de cinco jueces expertos especialistas en el campo asistencial (Centro Quirúrgico, UCI, Emergencia) cada uno de ellos apporto sugerencias para mejorar y enriquecer el instrumento, posterior se aplicó la prueba binomial obteniéndose el P valor menor de 0.05 por pregunta, y por el total de preguntas P valor mayor de 75.5 puntajes fueron vaciados a la prueba binomial obteniendo como puntaje  $p > 75.5$  por el total de preguntas, por lo que el instrumento es válido.

Ta= N° total de acuerdos

Td= N° total de desacuerdos

z= Grado de Concordancia entre jueces

### 2.4.4. CONFIABILIDAD

El instrumento de Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) de Eriksen reportado una confiabilidad interna de Alpha de Cronbach (0,93), por lo que su confiabilidad es válida, es decir mide la variable que se quiere medir.

Así mismo, la autora del presente estudio sometió el instrumento de Eriksen a la prueba de fiabilidad interna de Alpha de Cronbach (0.90) evidenciado una confiabilidad óptima.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Después de haber recolectado los datos de cada paciente hospitalizado, estos fueron sometidos y procesados con el programa estadístico de SSPS versión 24 y Excel, se creó un libro de códigos para luego presentar los datos en tablas y/o gráficos para su posterior análisis e interpretación de los datos del instrumento.

## **2.6 Aspectos éticos**

El presente estudio ve con suma importancia la aplicación de los siguientes principios éticos:

- **No maleficencia:** no provocara afección al objeto de investigación (pacientes hospitalizados), de la misma forma, los resultados obtenidos serán tomados de forma anónima, respetando la integridad de la persona.
- **Autonomía:** expresa la capacidad que tiene todo individuo a decidir libremente que se respete su voluntad, teniendo la opción de poder retirarse en cualquier momento del estudio.
- **Beneficencia:** busca tener como principal beneficiario al profesional de enfermería, para saber por medio de los resultados si el cuidado que brindan está siendo satisfactorio para los pacientes hospitalizados.
- **Justicia:** todo paciente que cumpla con los criterios de inclusión, serán tomados de forma equitativa sin discriminación alguna.

### III. RESULTADOS

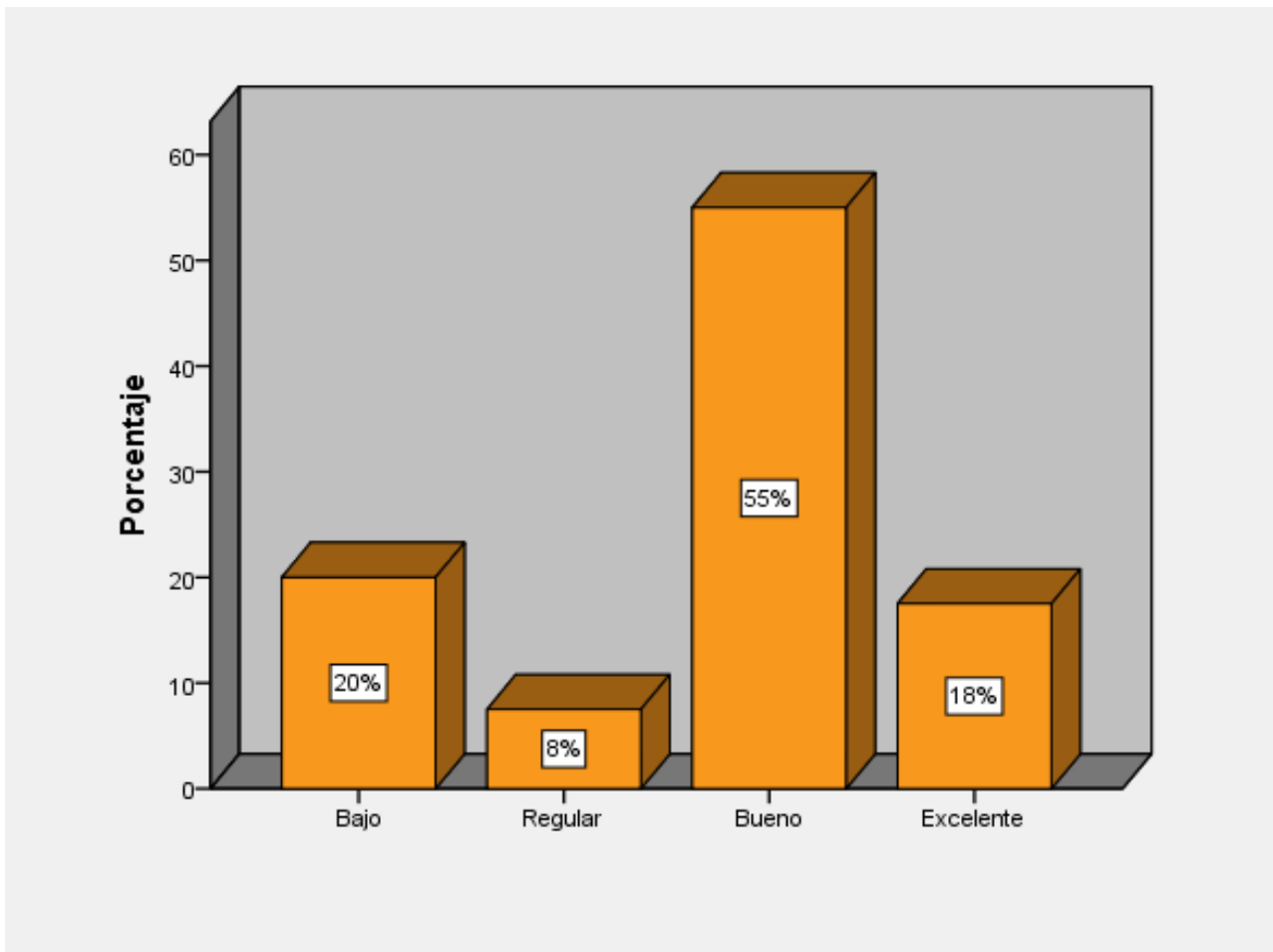
**Grafico 1:** Nivel global de satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados- HNDAC.2018.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	2	5
Regular	8	20
Bueno	24	60
Excelente	6	15
Total	40	100

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia que 24 pacientes que representa el 60% de 40 encuestados consideran una buena satisfacción, 6 personas representan el 15% excelente, entre los dos indicadores suman 75% que representa nivel alto de satisfacción .

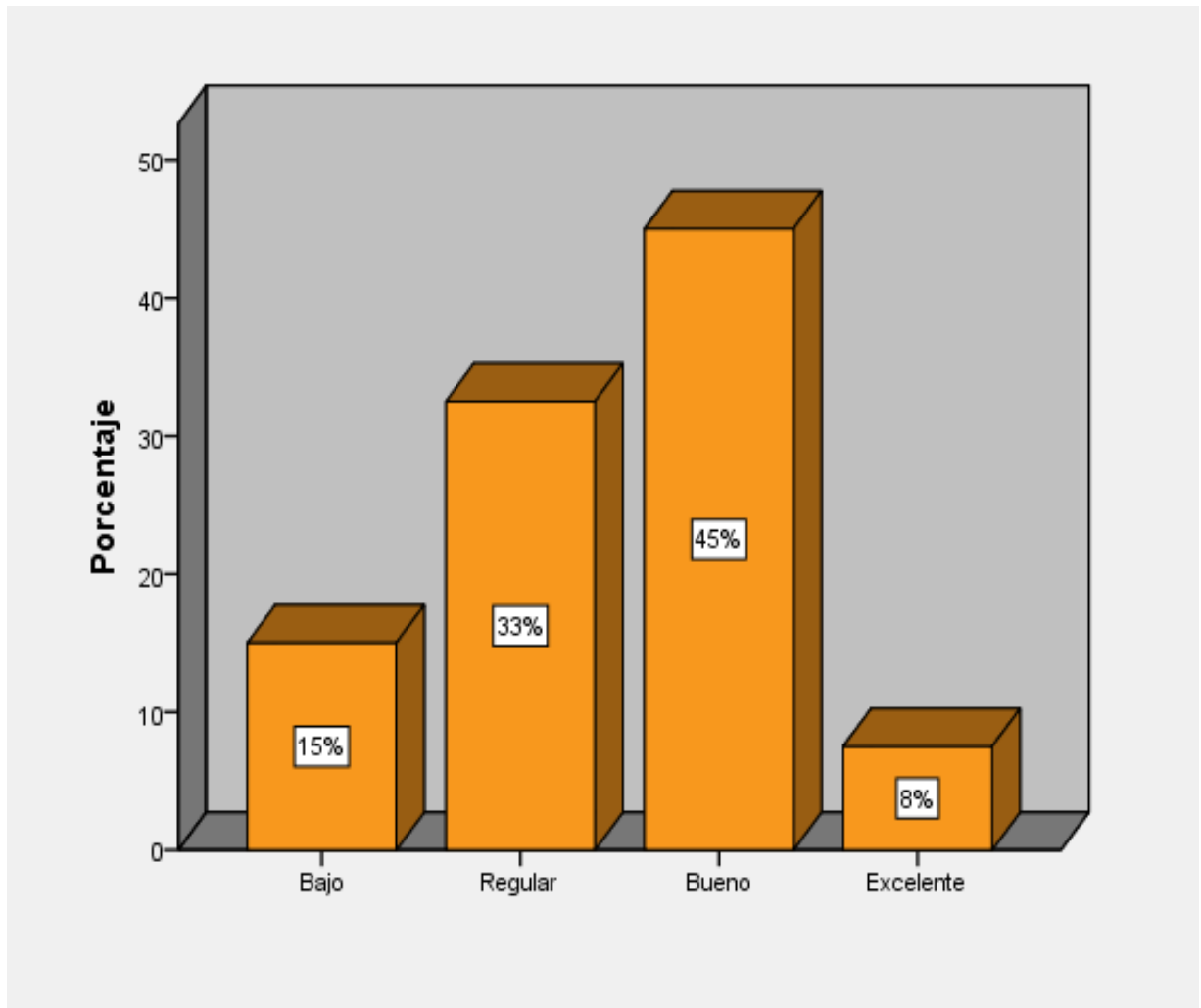
**Grafico 2:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión arte del cuidado- HNDAC.2018.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: El arte del cuidado de la enfermera (o) es bueno con un 55% que corresponde a 22 pacientes hospitalizados, excelente 18% 7 personas, bajo 20% de 8 personas, y solo regular 8% que equivale a 3 encuestados.

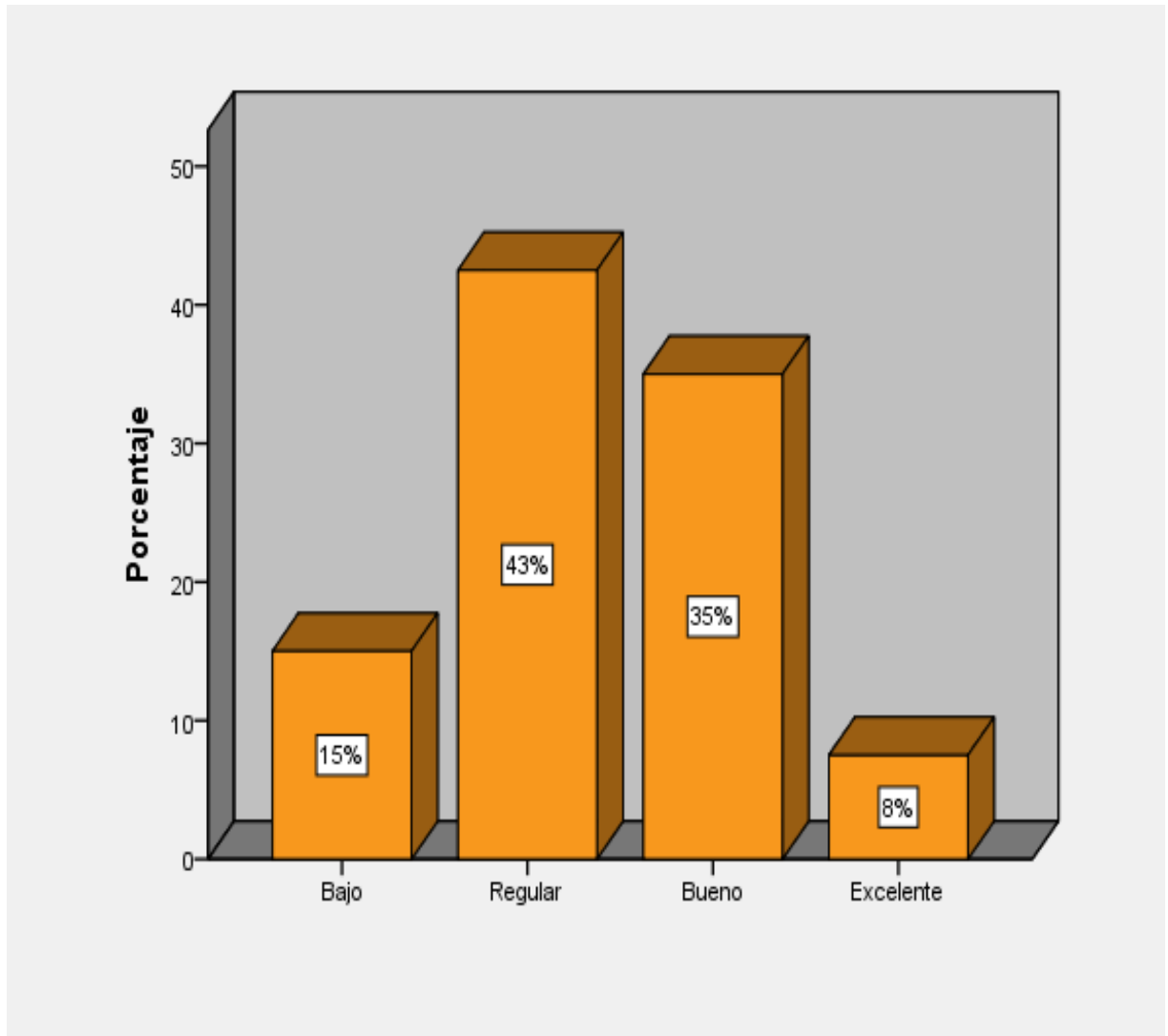
**Grafico 3:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión calidad técnica del cuidado- HNDAC.2018.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de la población encuestada se constató que el 45% percibe de bueno la calidad del cuidado de las enfermeras (os) y solo el 15% bajo.

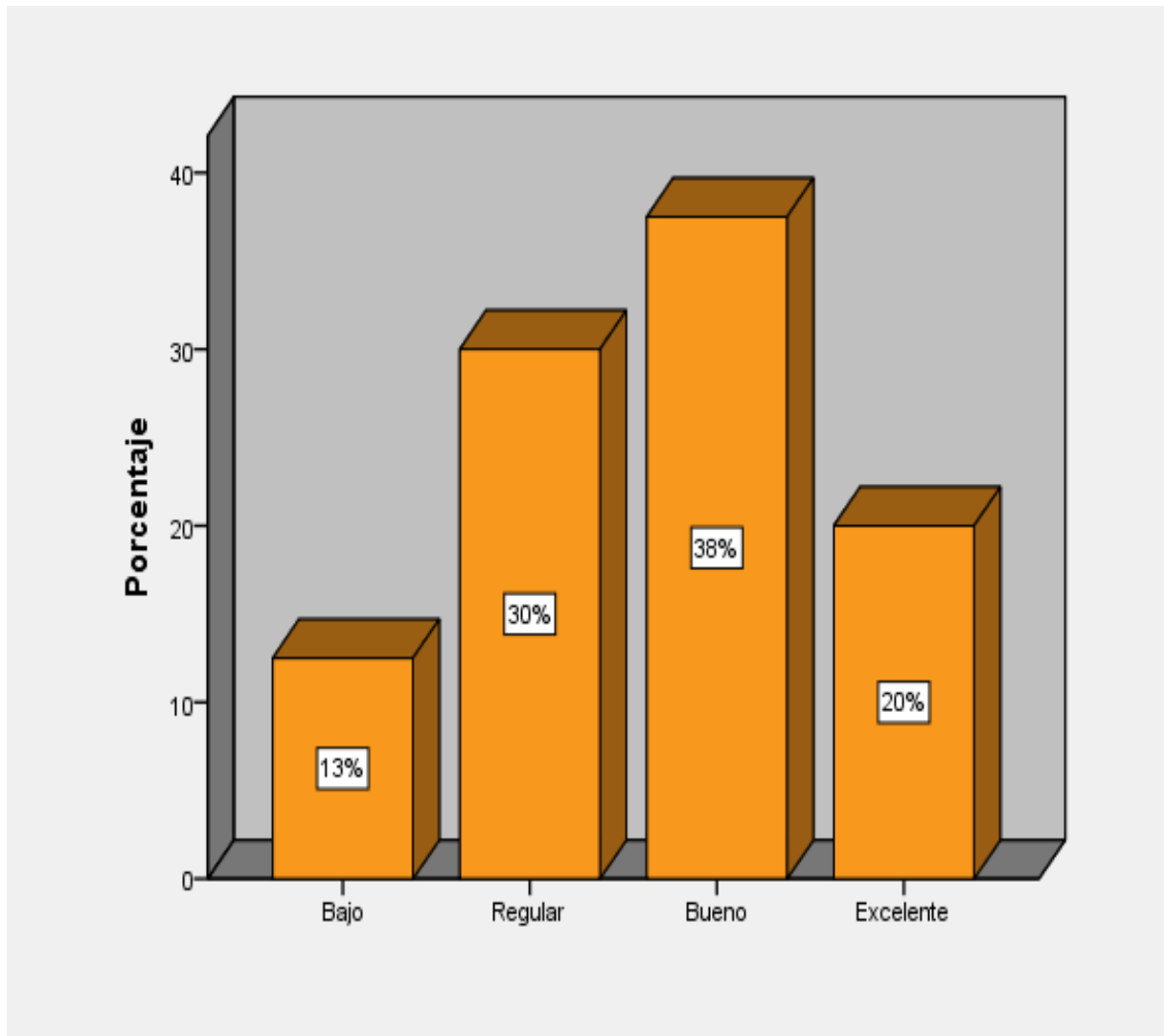
**Grafico 4:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión ambiente físico- HNDAC.2018.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de 40 pacientes encuestados se constató que según la dimensión ambiente físico el 43% es regular, y solo el 15% bajo.

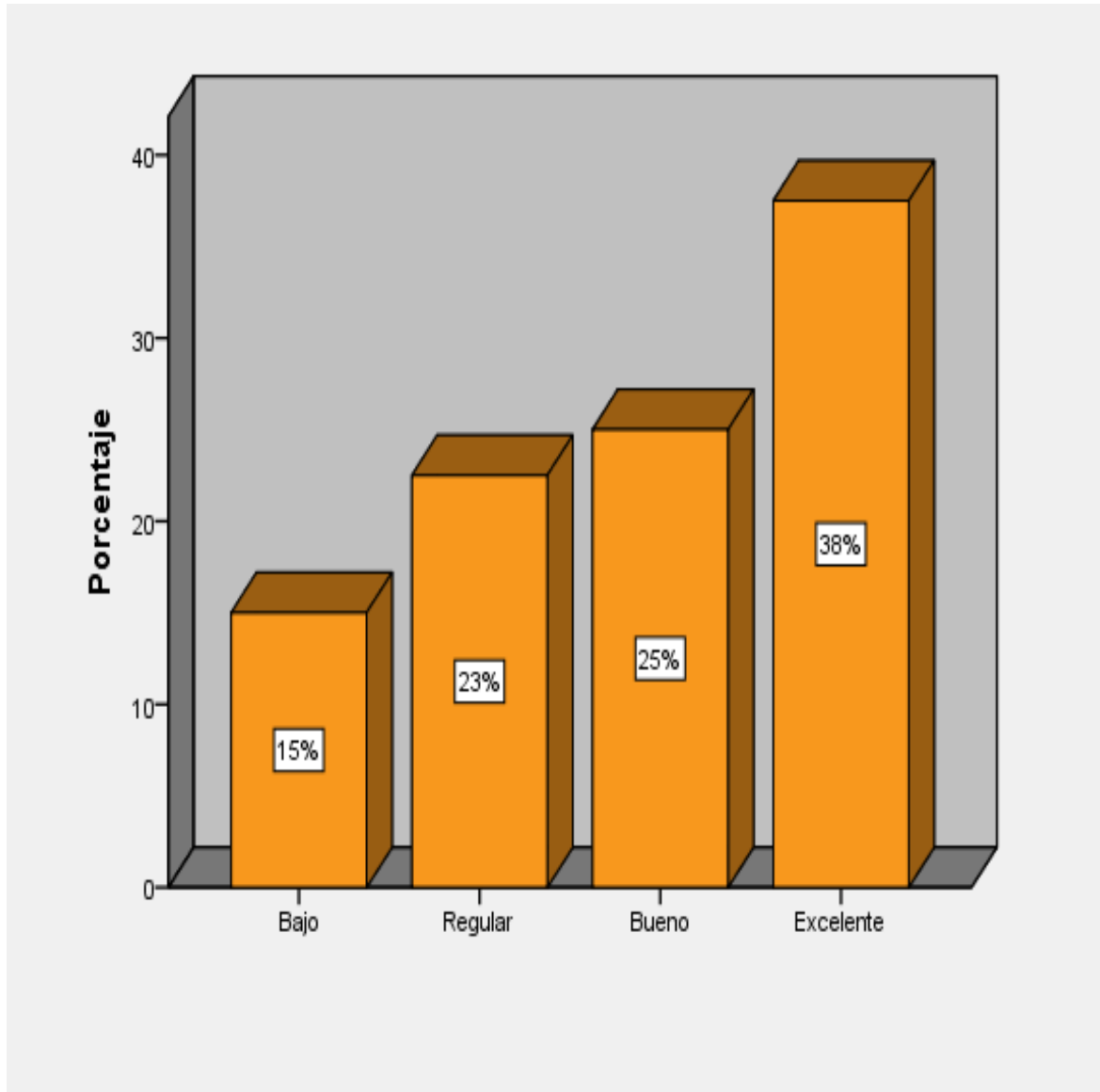
**Grafico 5:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión disponibilidad del cuidado- HNDAC.2018.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de pacientes hospitalizados se constató según la dimensión disponibilidad del cuidado de las enfermeras (os), 38% bueno, 30% regular y solo 13% bajo.

**Grafico 6:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión Continuidad del cuidado- HNDAC.2018.

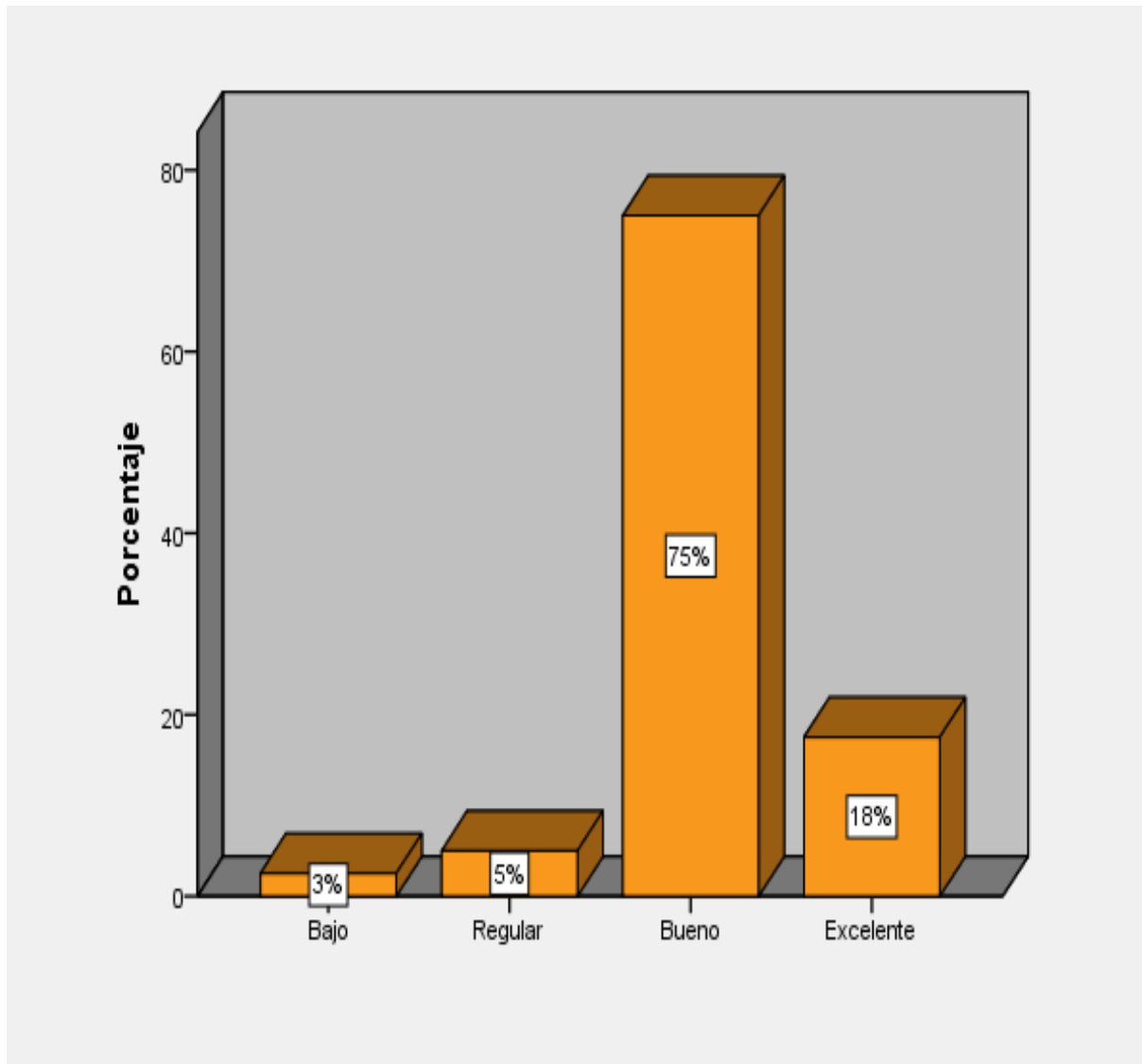


Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Del total de pacientes entrevistado se constató que, según la dimensión a investigar, el 38% percibe excelente, y solo el 15% bajo.



**Grafico 7:** Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados según la dimensión Resultados del cuidado- HNDAC.2018.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación Del total de 40 pacientes encuestados se constató que el 75% percibe de bueno la dimensión continuidad de las enfermeras, y solo el 3% bajo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Dentro del sistema de salud, la satisfacción ha sido catalogado como indicador de calidad en la atención brindada por los diferentes profesionales de la salud, dado que, accede a localizar problemáticas que vulneren la oportuna y eficaz prestación del servicio.

El principal hallazgo mostró que la satisfacción del paciente en relación al cuidado brindado por la enfermera es buena integrada por 24 personas que representa el 60%, y excelente con 6 personas que representa el 15% teniendo mayor envergadura las dimensiones: arte del cuidado de la enfermera (ro) 29 pacientes que representa el 73%, disponibilidad del cuidado de las/los enfermeros (ras) 23 pacientes de 58%, continuidad del cuidado de las/los enfermeros (ras) 37 usuarios que es el 63%, calidad técnica del cuidado de las/los enfermeros 21 pacientes encuestados que representan el 53%, en lo relativo al ambiente físico ha sido la dimensión en la que el resultado mostro nivel bajo y regular 23 personas que son el 58%. De igual manera se asemeja el estudio que realizo Dávila, Díaz el 88.3% del total de la población percibió de forma alta el cuidado que brinda la enfermera de las cuales el arte del cuidado, la calidad técnica, la disponibilidad, la continuidad y los resultados del cuidado manifestaron mayor puntuación, y baja el ambiente físico. Sin embargo, para Carrero, Ramírez, Restrepo, Sánchez la continuidad del cuidado y arte del cuidado fueron las dimensiones que reportaron niveles bajos de satisfacción. Se infiere que la enfermera está siendo eficiente con las intervenciones y actividades que ejecuta diariamente, ya que el paciente reflejo sentirse satisfecho con el cuidado recibido, no obstante, existe el 58% de la población que considera no encontrarse en un entorno óptimo para su recuperación.

En lo referente a la dimensión arte del cuidado los pacientes hospitalizados evidenciaron el 55% bueno, 18% excelente, 20% bajo, y 8% regular, siendo el 73% bueno y excelente, 28% bajo y regular. También, el estudio de Carrero, Ramírez, Restrepo, Sánchez los pacientes otorgaron niveles bajos en la dimensión arte del cuidado. Sin embargo, Dávila, Díaz considero con 94.6% para la dimensión de forma alta.

Por consiguiente, los hallazgos muestran que más de la mitad de los pacientes hospitalizados consideran el cuidado eficaz ya que la enfermera muestra ser empática, tolerante y humana ante la situación que cursa, por otro lado, el 28% de los usuarios manifestaron que el personal de salud muestra despreocupación, desinterés y desafecto hecho que perjudica la esencia de la enfermería.

Los resultados obtenidos en la dimensión calidad técnica del cuidado de las/los enfermeros el 45% bueno, 8% excelente, 33% regular, y 15% bajo siendo el 53% bueno y excelente, 48% bajo y regular. Así mismo Carrero, Ramírez, Restrepo, Sánchez, evidencio que la enfermera (o) le dio más énfasis en la habilidad técnica que utiliza para poder realizar los procedimientos. En contraste a la investigación de Valles-Tapullima el 53,9% (104) usuarios hospitalizados consideraron de regular la calidad del cuidado.

Se infiere que la mitad de los pacientes (20) consideraron que la licenciada de enfermería posee habilidades y destrezas en la realización de los procedimientos, pero el 48% que corresponde a los 20 usuarios restantes manifestaron que las enfermeras (ros) no tienen la experiencia suficiente para ejecutar intervenciones. Es preocupante que la mitad de los pacientes que se encuentran hospitalizados no se sientan seguros con los cuidados que realizan las enfermeras, por ello la importancia de recibir periódicamente capacitaciones para disminuir cualquier efecto iatrogénico con el paciente.

En lo relativo al Ambiente físico el 25% bueno, 8% excelente, 43% regular, y 15% bajo. Siendo el 43% bueno y excelente, 58% bajo y regular. De igual manera, Ciriaco, Suarez según la necesidad fisiológica (reposo, confort) el 28.5% se encontraba insatisfecho con el cuidado. En contraste con Engreed, el 97% manifestó sentirse confortable en el entorno que se encontraban.

En conclusión, es preocupante que el 58% de los pacientes hospitalizados manifiesten no estar cómodos en el entorno que le proporciona la enfermera. Se sabe que un ambiente tranquilo, limpio y seguro favorece a la adaptación de la persona, posteriormente a su recuperación, por ello no solo la licenciada de enfermería debe abocarse a realizar procedimientos eficaces, si no también hacer

sentir al paciente como si estuviera en su casa.

En la dimensión disponibilidad del cuidado de las/los enfermeros (as) el 38% bueno, 30% regular, 20% excelente, 13% bajo. Siendo el 58% bueno y excelente, 43% regular y bajo. Igualmente, Dávila, Díaz evidencio que la dimensión obtuvo una puntuación alta con 94.6%. Agregando Engreed en la dimensión disponibilidad evidencio un 94.7% considerando que la enferma muestra disposición cuando requiere el paciente.

En cuanto a los resultados de la dimensión disponibilidad se infiere que el 58% manifestaron sentirse satisfechos con las enfermeras de turno y con el servicio donde se encontraron hospitalizados, sin embargo, el 43% de los 40 pacientes no consideraron conformidad con el servicio de medicina interna, ni con las/los enfermeros (ros) de cada turno, ya que de vez en cuando valoraban al paciente, y pocas veces la enfermera acudía al llamado de la persona.

Dentro de la Continuidad del cuidado de las/los enfermeros (as) el 75% bueno, 18% excelente, 5% regular, y 3% bajo, siendo el 93% bueno y excelente, 8% regular y bajo. En contraste con Carrero, Ramírez , Restrepo , Sánchez fue una de las dimensiones que las que menos se percataban los pacientes.

Es indispensable que el enfermero responsable del turno realice un seguimiento continuo y arduo del estado del paciente con la finalidad de proseguir con la terapéutica y la satisfacción de necesidades básicas. Se pudo evidenciar el 93% de 40 pacientes encuestados consideran que la labor que viene realizando el personal de enfermería del servicio de medicina interna es apropiado para la mejoría de su salud.

Con respecto a los Resultados del cuidado de las/los enfermeros (as) los hallazgos de la investigación mostraron que es la única dimensión, donde los pacientes hospitalizados revelaron una satisfacción entre excelente y buena 93%. Agregando a lo anterior, Engreed concluyo el 60% de las personas se sienten tranquilos y seguros en relación al cuidado brindado por la enfermera.

Todo procedimiento e intervención que se realiza cotidianamente con los pacientes tendrá un impacto, ya sea favorable o comprometedor para la salud. De modo que en la dimensión resultados del cuidado se pudo evidenciar la óptima satisfacción que sienten los pacientes con los cuidados recibidos.

## **V. CONCLUSIONES**

- La satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados evidencio niveles de bueno y excelente. Se infiere que la licenciada/licenciado de enfermería se encuentra abordando eficazmente las actividades habituales de cada turno, satisfaciendo necesidades básicas, restableciendo la integridad tanto física como psicológica y promueven estilos de vida saludable, lo que se convierte en una satisfacción buena y excelente para la persona.
- Sigue las dimensiones con mayores niveles de satisfacción son: arte del cuidado, disponibilidad del cuidado, continuidad del cuidado, calidad técnica del cuidado, y resultados del cuidado, es decir que el personal de salud se encuentra brindando cuidado óptimo que genera en los pacientes tranquilidad y seguridad. La dimensión ambiente físico reporto nivel de insatisfacción entre baja y regular

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Seguir brindando un trato cordial y afectuoso a los pacientes con los diferentes diagnósticos médicos que preserven bajo el servicio, teniendo como objetivo primordial la realización de actividades continuas, seguras, y oportunas para lograr una atención de calidad a la persona.
  
- Realizar capacitaciones continuas de las diferentes patologías que albergan en el servicio de medicina interna, con la finalidad de poder manejar y responder una situación inoportuna que vulnere la salud de los pacientes.
  
- Se recomienda proseguir con futuro estudios asociados a la variable en el hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, ya que es un nosocomio que alberga una demanda de pacientes ilimitados, por ende es de importancia medir progresivamente el indicador de satisfacción en salud.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Definition of Nursing. Icn.ch. Disponible en: <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>
2. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Ciencia y Cuidado.2012;(1). Disponible en: <http://file:///C:/Users/pc15/Downloads/DialnetPercepcionDeLaCalidadDelCuidadoDeEnfermeriaEnElSer-3986732.pdf>
3. Torres C, Páez A, Rincón L, Rosas Báez D, Mendoza Moreno E. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Revista Cuidarte.2016;(2) Disponible en: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/339>
4. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva A, Minamisava R, Quiroz Bezerra A, Regina Gomes de Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista Latino-Americana de Enfermagem.2014;(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281431353015>
5. Borré M, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc.enferm.2014;20(3):81-94. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es).
6. Valles-Tapullima. B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional hermilio valdizán- Huánuco 2016 [Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería]. Universidad de Huánuco; 2016.
7. Ciriaco S Suarez. E. Grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, hospital belén de Trujillo 2017



[Tesis para optar el grado académico de Licenciada de Enfermería] Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.

8. Dávila A Díaz T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas [Tesis para optar el grado académico de Licenciada de Enfermería] Universidad Científica del Perú; 2017.

9. Aranda Sedano M, Mohína Vivanco E. Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro infantil Daniel Alcides Carrión del Distrito de Villa María del triunfo - enero 2015 [Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2015.

10. Meléndez Escalante J, Hidalgo Ramírez Y. Calidad percibida de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR Jesús María -2013 [Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2014.

11. Carhuamanca Z, Vega Chávez R. Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía A, Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014 [Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2014.

12. Carrero Y Ramírez A Restrepo L Sánchez M. Cuidados de enfermería según la percepción de los pacientes y las enfermeras. La Revista de Enfermería y Ciencias de la Salud.2016 Enero; Vol. 9 (1) 5-20.

13. Engreed M. Percepción de la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes que reciben terapia sustitutiva renal en el servicio de hemodiálisis del hospital carlos andrade marín. 2013 [Tesis para optar el grado académico de Licenciada de Enfermería]. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2013.

14. Journal of Nursing Measurement.Springer Publishing. 2018 Disponible en: <http://www.springerpub.com/journal-of-nursing-measurement.html>

15. Seclen J, Darras C. Revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe. 2018. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>
16. OMS|Enfermería. Who.int. 2018. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
17. Colegio De Enfermeras (os) Del Perú. Cep.org.pe. 2018. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/NG\\_CDCE.pdf](http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf)
18. Percepción. Um.es. 2018. Disponible en: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
19. Vargas Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación. 2009; vol. 33, núm. 1.

## VIII. ANEXOS

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento que se le está presentando se le brinda con el propósito de informar a los participantes que voluntariamente estarán participando en un trabajo de investigación con el fin de obtener información clara y precisa.

La presente investigación es conducida por la alumna Claudia Marina Rimarachin Lozano, perteneciente de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte. Con el objetivo del presente estudio. Determinar la Satisfacción sobre el cuidado brindado por enfermería a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018.

La participación de este trabajo es totalmente voluntario y confidencial, puesto que si Usted accede a participar en este trabajo de investigación se le entregara un cuestionario con ciertas preguntas el cual tendrá que responder. Dado que esta respuesta que Usted entregue será confidencial.

Si Usted accede a este trabajo cuente que será totalmente anónimo, por el cual toda información obtenida no se divulgará una vez terminado el cuestionario, ya que este trabajo ira directamente a un programa de numeración y porcentajes dando un análisis de interpretación, siendo así Usted libre de participar y preguntar todo lo que desea ante cualquier duda, ya se le agradece su participación.

-----  
Nombre y Firma de participante

-----  
Nombre y firma del investigador



**Anexo 2**

**SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS**

Presentación:

Estimado (a) señor (a) la presente encuesta es de carácter confidencial (Anónima). Tiene como propósito de conocer cuál es el nivel de satisfacción que Ud. Tiene sobre el cuidado brindado por la enfermera (o). Le damos las gracias por tomarse el tiempo de contestar estas breves preguntas y aceptar participar en el estudio.

Instrucciones: A continuación se presenta un grupo de preguntas, lea detalladamente y escriba el número de acuerdo a su opinión con respecto al cuidado que la enfermera (o) le proporciono durante su estancia en este hospital

El valor de cada opción es el siguiente: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre(4)

<b>ARTE DEL CUIDADO: LA ENFERMERA (O)</b>	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
1 Fue cortés cuando me atendió.				
2. Comprendió cómo me sentía.				
3. Mostro ser paciente conmigo.				
4. Tuvo atención hacia mí.				
5. Uso palabras que yo entendí claramente.				
6. Fue amable conmigo y con mis familiares.				
7. Escucho lo que les tenía que decir.				
8. Mostro ser amistosa (so) conmigo.				
9. Me proporciono privacidad cuando me atendió.				
<b>CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO: LAS / LOS ENFERMERAS (OS) TUVIERON</b>				
10. Habilidad en realizar los procedimientos tales como: el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.				

11. Conocimiento sobre los cuidados que tiene que realizar.				
12. Me explicaron en que consistían los tratamientos, procedimientos o medicamentos que me fueron realizados y/o aplicados.				
13. La atención de enseñarme como hacer las cosas por mí mismo.				
14. La atención de ayudarme cuando necesite bañarme.				
15. Organización durante el horario que estuvieron a cargo de mi cuidado (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo).				
<b>AMBIENTE FISICO</b>				
16. La enfermera (ro) mantiene al alcance los materiales y cosas que usted necesita (agua, sábanas, almohadas, etc.) de tal forma que usted puede tomarlos.				
17. ¿Las/Los enfermeros (as) arreglan su cama cuando lo necesita.				
18. ¿Las/Los enfermeros (as) ajustan la luz de la cabecera de su cama cuando lo necesita.				
19. Las/Los enfermeros (as) controlan el ruido en el cuarto.				
<b>DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO LAS/LOS ENFERMEROS (AS)</b>				
20. Acudieron cuando las llamaba.				
21. Las enfermeras revisan mi estado como paciente.				
22. Consiguieron lo que yo necesito.				
<b>CONTINUIDAD DEL CUIDADO LAS/LOS ENFERMEROS (AS)</b>				
23. Me cambiaron de posición durante el turno.				
24. Me acompañaron durante los traslados dentro del hospital.				
25. Las enfermeras que me atendieron fueron las mismas diariamente.				
26. Me chequearon varias veces durante el turno.				
27. Me realizaron los procedimientos				
<b>RESULTADOS LAS/LOS ENFERMERAS (OS)</b>				
28. Me hicieron sentir confortable y/ remediaban mi dolor.				
29. Me hicieron sentir tranquilo y relajado.				
30. Me hicieron sentir seguro.				
31. Me hicieron sentir limpio y fresco.				
32. Me explicaron lo que podía realizar por mí mismo durante mi hospitalización.				
33. Me explicaron lo que podía realizar cuando este en mi casa.				

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR FINAL</b>
Satisfacción sobre el cuidado de enfermería.	La satisfacción es descrita como la conducta eficiente, eficaz y afirmativa, siendo el producto de la correlación a base de las perspectivas del usuario y el Cuidado recibido.	La satisfacción del cuidado de enfermería será medida por el instrumento Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) el cual contara de 33 ítems divididos en 6 dimensiones donde cada pregunta tendrá los siguientes valores nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3), siempre (4).	ARTE DEL CUIDADO.	Cortesía, paciencia, amabilidad, amistad, comprensión.	Bajo Regular Bueno Excelente
			CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO.	Habilidades y destrezas para la realización de procedimientos, educación, explicación de los cuidados.	
			AMBIENTE FÍSICO.	Ambiente confortable y placentero, buena iluminación, manejo del ruido.	
			DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO	Revisión del estado general, acudieron al llamado el paciente.	

			CONTINUIDAD DEL CUIDADO.	Seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes Turnos.	
			RESULTADOS DEL CUIDADO.	Manejo del dolor, hacer sentir tranquilo y seguro al paciente, participación en el cuidado y educación.	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	OBJETIVOS	PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>“SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA A PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA- HOSPITAL NACIONAL ALCIDES CARRION LIMA 2018”</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018.</p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?</p>	<p>Satisfacción sobre el cuidado de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arte del cuidado</li> </ul>	<p>Cortesía, paciencia, amabilidad, amistad, comprensión.</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión arte del</p>	<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO:</b></p> <p>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera según la dimensión arte del cuidado?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad técnica del cuidado.</li> </ul>	<p>Habilidades y destrezas para la realización de procedimientos, educación, explicación de los cuidados.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente físico.</li> </ul>	<p>Ambiente confortable y placentero, buena iluminación, manejo del ruido.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilidad del cuidado</li> </ul>	<p>Revisión del estado general, acudieron al</p>



	<p>cuidado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión calidad técnica del cuidado.</li> <li>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión ambiente físico.</li> <li>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión disponibilidad del cuidado.</li> <li>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera según la dimensión calidad técnica del cuidado?</li> <li>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera según la dimensión ambiente físico?</li> <li>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera según la dimensión disponibilidad del cuidado?</li> <li>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuidad del Cuidado.</li> </ul>	<p>llamado el paciente.</p> <p>Seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes Turnos.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados del Cuidado.</li> </ul>	<p>Manejo del dolor, hacer sentir tranquilo y seguro al paciente, participación en el cuidado y educación.</p>

	<p>la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión continuidad del cuidado.</p> <p>- Identificar la satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera a pacientes hospitalizados según su dimensión resultados del cuidado.</p>	<p>cuidado brindado por la enfermera según la dimensión continuidad del cuidado?</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado brindado por la enfermera según la dimensión resultados del cuidado?</p>			
--	--	---	--	--	--



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Claudia Marina Rimarachín Lozano

D.N.I.:76694634

Domicilio: Mz J lote 03 Valle Chillón- Puente Piedra

Teléfono: Móvil            967931804

E-mail: lozano.rc\_17@hotmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad: Ciencias Médicas.

Escuela: Enfermería

Carrera:                    Enfermería

Título:                      Licenciada de Enfermería

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado:                      .....

Mención:                    .....

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rimarachin Lozano Claudia Marina

Título de la tesis:

SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN  
PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA-  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION LIMA 2018

Año de publicación :2018

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma:  .....

Fecha: 19 de Noviembre 2018



**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN  
PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA-  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION LIMA 2018**

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

**AUTORA:**

**RIMARACHIN LOZANO CLAUDIA MARINA**

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %	>
3	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
4	cdigital.dgb.uanl.mx Fuente de Internet	4 %	>
5	cybertesis.unmsm.edu.... Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
8	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
11	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>

Yo, Becerra Medina Lucy Tani, docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería De la Universidad César Vallejo Lima Norte (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA-HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION LIMA 2018”, de la estudiante Rimarachin Lozano Claudia Marina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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: Lima 19 de Noviembre 2018

  
.....  
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07733851



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Enfermería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rimacelín Lozano Claudia Marina

INFORME TITULADO:

Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera

en pacientes hospitalizados Servicio de Medicina Interna - Hospital

Nacional Donel Alcides Carrion Lima - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada de Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA: 10-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 16



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



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

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 3 de 55

Yo Rimarachin Lozano Claudia Marina, identificado con DNI N° 76694634, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo ( Si ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA INTERNA-HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION LIMA 2018” ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

DNI: 76694634

FECHA: 19/11/2018