



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en
el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Lizeth Paola Hinostroza Chauca

ASESOR:

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

SECCIÓN:

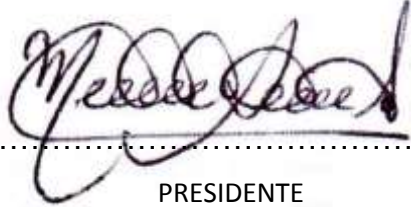
Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Margot', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal dotted line.

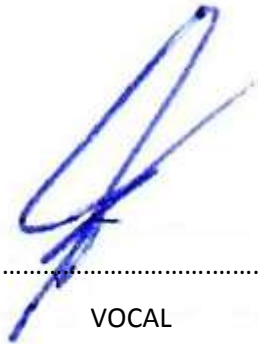
PRESIDENTE

Mg. Alcalde Giove, Edith Margot.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oswal Aróstegui Melgar', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal dotted line.

SECRETARIO

Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal dotted line.

VOCAL

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

A mis padres OLGA y JOSE por su cariño, tiempo y ser guía para el camino de mi superación.

A mis hermanos JOSE y HAROLD, por su apoyo moral y brindarme un hombro para descansar.

A mi hijo ALESSSANDER por ser mi motivo y razón para continuar con todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

Al personal de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, por permitir la realización del trabajo de investigación.

Al Asesor Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **“Grado Académico de Maestra en Gerencia de los Servicios de la Salud”**, se presenta la tesis titulada: **“Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2018”**.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	PAGINA DEL JURADO	II
	DEDICATORIA	III
	AGRADECIMIENTO	IV
	DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
	PRESENTACIÓN	VI
	ÍNDICE	VII
	RESUMEN	IX
	ABSTRACT	X
I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Realidad problemática	1
1.2.	Trabajos previos	2
1.3.	Teorías relacionadas al tema	6
1.4.	Formulación del problema	13
1.5.	Justificación de estudio	13
1.6.	Hipótesis	14
1.7.	Objetivos	14
II.	MÉTODOLOGÍA	17
2.1.	Tipo de estudio	15
2.2.	Diseño de investigación	15
2.3.	Variable de estudio	15
2.4.	Operacionalización de variable de estudio	16
2.5.	Población y muestra	17
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.7.	Métodos de análisis de datos	21
2.8.	Aspectos éticos	21
III.	RESULTADOS	22
IV.	DISCUSIÓN	28
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	RECOMENDACIONES	34
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	35
VIII.	ANEXOS	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.	21
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.	22
Tabla 3.	Nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.	23
Tabla 4.	Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el hospital de Apoyo Jesús de Nazareno en relación al tiempo de espera. Ayacucho, 2018	24

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-2018. La metodología de investigación fue de tipo no experimental y diseño descriptivo. Para el estudio la población estuvo conformada por 90 usuarios, la muestra estuvo conformada por 70 usuarios. Se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario pre elaborado y modificado de Cuidado de Enfermería. Como resultado se obtuvieron que el 55.7% (39) se muestran medianamente satisfechos con respecto al cuidado de enfermería, el 38.6 % (27) con respecto a la dimensión humana se muestran satisfechos con el cuidado de enfermería y el 60.0% (42) con respecto a la dimensión humana se encuentra medianamente satisfecho. Con respecto al tiempo de espera el 40.0% (28) tuvieron un tiempo de espera de menos de 10 min. presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería. La satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno fue medianamente satisfecha.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción/cuidado de enfermería/Hospital de apoyo Jesús Nazareno.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the user's satisfaction with nursing care at the Jesús Nazareno Support Hospital-2018. The research methodology was non-experimental and descriptive design. For the study, the population consisted of 90 users, the sample consisted of 70 users. The survey was used and as a tool the pre-elaborated and modified Nursing Care questionnaire. As a result, 55.7% (39) were fairly satisfied with respect to nursing care, 38.6% (27) with respect to the human dimension were satisfied with nursing care and 60.0% (42) with Regarding the human dimension, he is fairly satisfied. Regarding the waiting time, 40.0% (28) had a waiting time of less than 10 min. they presented moderate satisfaction over nursing care. User satisfaction about nursing care at the Jesús Nazareno Support Hospital was moderately satisfied.

Key Words: Satisfaction / nursing care / Jesus Nazareno support hospital.

I.- INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

En la actualidad podemos mencionar en el tema de gerencia en salud que la satisfacción en el usuario implica brindar calidad de atención, responder a sus expectativas, buscar ayuda para su salud, brindarle comprensión y atención; y el hecho de no responder a estas podemos generar insatisfacción de la atención brindada; en realidad este término ha venido cobrando interés en la salud pública desde hace décadas; pues a través de la satisfacción podemos obtener información relevante para mejorar la calidad de atención brindada al usuario.

Cabe resaltar que la Organización Mundial de la Salud en las últimas décadas hace mención sobre las actividades económicas y sociales que han destacado cambios en la salud de la población por las exigencias con respecto al cuidado, y es por eso que en la actualidad las políticas en salud promueven la atención de alta calidad con un enfoque bio-psico-social, y nuestro país no es ajeno a dicha realidad ya que en la actualidad se promueven programas de calidad dentro de los establecimientos de salud como un eje para mejorar la satisfacción del usuario con respecto a los cuidados que se brinda. Incluso podemos mencionar que por la insatisfacción del usuario se han creado en la actualidad iniciativas para la escucha activa del usuario, mediante proyectos y programas del gobierno formulando lineamientos para mejorar la praxis y accionar de los profesionales y gestores de la salud.

Podemos mencionar que la satisfacción influye de manera positiva en el bienestar del usuario y es por ello que tenemos la obligación de atender las necesidades y fomentar la satisfacción reduciendo los reclamos frecuentes, fomentando la escucha activa que nos permita implementar sistemas individuales, eficaces y eficientes para lograr una buena calidad de atención mediante la satisfacción del usuario.

Cabe mencionar que la satisfacción como parte de la calidad no solo es considerada como un proceso vertical positiva, sino también dinámica y exhaustiva, para identificar constantemente deficiencias en las actividades y procesos de atención; este proceso debe ser revisada de forma periódica, oportuna, actualizada y difundida a los trabajadores.

Por esta razón el profesional de enfermería debe comprometerse en sus labores, demostrando responsabilidad y garantizar la satisfacción de los pacientes (Ataurima, 2016).

Sabemos que la satisfacción en el cliente refleja credibilidad, confiabilidad y un prestigio para la entidad o institución, “se debe tener en cuenta para medir la satisfacción del usuario la calidad en el cuidado de enfermería, porque la satisfacción es un instrumento que permite evaluar el cuidado de enfermería”. (Enciso, 2016).

Enfermería como profesión tiene una característica que es prestar servicios y cuidados a los usuarios o pacientes; mostrando así como profesionales un compromiso de fidelidad, valores y sobre todo trato humanizado a los pacientes y lograr una satisfacción en ellos. (Hernandez, 2013).

La satisfacción como parte de la calidad de los cuidados del profesional de enfermería, se debe a la adecuada realización de sus actividades de forma segura, las cuales deben ser oportunas y accesibles económicamente para todos los usuarios o pacientes. Así mismo, es necesario referir que los profesionales de enfermería por la cantidad de áreas en la que desempeñan la carrera tienen mayor contacto directo en el cuidado de los pacientes (Ariza & Daza, 2008)

Incluso en México en una encuesta nacional de satisfacción del usuario como resultados se encontró que solo el 38% se encuentra satisfecho con la atención mientras el 62% refieren insatisfacción del servicio; además podemos mencionar otros problemas como hostigamiento, falta de respeto y maltratos.

En nuestro departamento según Quispe (2012), realizó una investigación sobre el cuidado de enfermería en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” sobre el cuidado de enfermería, en la cual se reflejó como resultados críticas, reclamos de los usuarios quienes calificaron la atención como rutinarias y de escasa calidez.

Es importante conocer las diferentes opiniones de la población respetarlas y evaluarlas para saber en qué parte del sistema de atención se presenta el quiebre; no se trata solo de debatir el problema sino de darles soluciones y tratar el tema con relevancia

por ser un indicador en la calidad de atención que se brinda; se ha mencionado referencias, conceptos y estadísticas del tema para presentar este trabajo de investigación dando a conocer que la satisfacción es un tema que en la actualidad puede dar diferentes resultados según el lugar y al servicio que acudio; salir satisfecho o insatisfecho dependerá de la calidad de atención que se le brinda.

Según mi experiencia laboral como profesional de enfermería en diferentes establecimientos de salud, que en la actualidad laboro desde hace tres años en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias he podido observar la inconformidad de los pacientes y familiares con mayor frecuencia en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno con respecto a otros establecimientos, porque mi trabajo me permite relacionarme con los centros referenciales de Huamanga; y oí muchas veces referir a los pacientes y familiares que se trasladan a dicho nosocomio frases como “no tienen paciencia” “no te informan” “no nos tratan bien” “nos hacen esperar mucho” “a veces no se encuentran” entre otras frases dirigidas en forma general al personal que labora y poniendo en tela de juicio el desempeño de los diferentes profesionales.

Ante la realidad expuesta surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2018?

1.2. Trabajos previos

Pérez y Gracia (2017, México). en su trabajo titulado “*Satisfacción del usuario sobre trato digno por personal de Enfermería*” y como objetivo se trazaron determinar la satisfacción del usuario sobre el trato digno por el personal de enfermería; en donde el tipo de estudio fue descriptivo, transversal, y cuyo muestreo fue no probabilístico por conveniencia con 147 pacientes como muestra y como resultados obtuvieron que de acuerdo a los datos demográficos la edad de estudio osciló entre 15 y 25 años con el 30%, fue de sexo femenino que predominó con el 61,2%, y cuya educación en nivel secundaria con el 54,4%, con respecto al estado civil el 34,7% predominó personas solteras, y con respecto a los criterios evaluados el indicador de trato digno recibido por el profesional de enfermería el 98,6%, mencionaron que lo tratan con respeto, 95,2% refieren que se sienten satisfechos por la atención brindada las 24 horas, 94,6% refieren que les tratan de forma amable y se les explica los procedimientos, 90,5% de los pacientes es llamado por su nombre, 81,6% de los pacientes se muestran satisfechos de trato digno de enfermería.

Así mismo, la tesis presentada por Lenis y Manrique (2015, Colombia) "*Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados*", en esta investigación se persiguió el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Baranquilla, Colombia; para lo cual realizo un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo; cuya muestra fue de 147 pacientes y se empleó el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCADE) en versión castellano. Cuya conclusiones presentan que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería esta alrededor del 70%, que el 58,5 de los encuestados son mujeres y el 41,5 varones. El 93,22 tiene una expectativa positiva con respecto al cuidado de enfermería y el 78,12 satisfacción positiva.

También Santana y Bauer (2014, Brasil). En su trabajo titulado "*Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza*"; donde se trazaron como objetivo evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la relación entre ambos. El método que se utilizó en dicho estudio fue descriptivo transversal, con una muestra de 275 pacientes internados y en cuyos resultados nos manifiestan que el 70,5% eran casados o vivían con compañero; el 61,5% fueron de sexo masculino, el 56,4% estaban empleados y dentro de los dominios estudiados para la satisfacción se observó que el 92% son de predominio mediano de 4 y 5, que indica nivel la satisfacción alta en los pacientes estudiados pacientes.

Cañarejo y Pabón (2013, Ecuador). En su investigación "*Calidad de atención que presta el personal de enfermería del sub centro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario*"; cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería, fue un estudio descriptivo transversal; donde la población está conformada por 2400 usuarios y la muestra por 343; manifiestan que el 80% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención brindada y el 15% de los usuarios refieren que la atención fue poca satisfactoria y un 5 % manifiestan que no se encuentran satisfechos por la falta de interés a los problemas por parte del personal, necesidades de salud y recursos humanos.

Del mismo modo Díaz y Leiva (2017, Trujillo-Perú). En cuya tesis titulada *“Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Jerusalén-La esperanza Trujillo 2017”*, cuyo objetivo trazado fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería; esta investigación realizó un estudio descriptivo cuya muestra la conformaron 70 usuarios, donde utilizaron la escala del autor Artega Alfredo la cual fue modificada para ese estudio. Encontraron en sus resultados que el 65,7% de los encuestados se encuentran satisfechos y solo el 34,3% insatisfechos. Cuya conclusión fue que los usuarios atendidos por el profesional de enfermería en su cuidado se encuentran satisfechos.

Por otra parte, se identificó una tesis importante para este estudio cuyo autor Reyes (2016, Lima-Perú). Cuya su tesis titulada *“Satisfacción del usuario hospitalizado sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina Hospital Sergio Bernales E. Comas-2016”*, en cuyo objetivo refieren determinar la satisfacción del usuario hospitalizado sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería; realizaron un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental – transversal; en cuyos resultados podemos destacar en la dimensión biológica que el 55% de los usuarios perciben una satisfacción media, el 20% satisfacción baja; con respecto a la dimensión espiritual el 58,82% presentan una satisfacción media y el 27,27% satisfacción baja y en relación a la dimensión emocional el 54,4% se manifiestan medianamente satisfecho y el 20,5% bajo; de tal manera que concluyeron que el 82% que brinda el cuidado de enfermería es satisfacción media.

También se encontró la investigación de Huerta (2015, Lima-Perú). una investigación *“Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza Lima – Perú”* se trazó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, el método utilizado fue cualitativo, descriptivo y trasversal; investigo a 77 usuarios en el mes de enero y el nivel de satisfacción de manera global fue de 92.2% por lo que refirieron sentirse satisfechos por la atención percibida del tópico en el servicio de medicina de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Con referencia al nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones estas fueron: en la dimensión de la fiabilidad la satisfacción fue del 94.8%, mientras la dimensión de la capacidad de respuesta la satisfacción fue de 76.6%,

la dimensión de la seguridad la satisfacción fue de 89.6%, mientras la dimensión de la empatía la satisfacción fue de 89.6%, y la dimensión de los aspectos tangibles de la satisfacción fue del 84.5%.

Otro estudio identificado de Urrutia y Cantuarias (2015, Chimbote-Perú). *“Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital la Caleta de Chimbote*. Cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote. Fue una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional; cuya muestra la constituyeron 217 usuarios. Se realizó la encuesta para la recolección de los datos y se utilizó instrumentos para determinar nivel de calidad del cuidado y la satisfacción del usuario. Dentro de los resultados hallaron que el 93.0 % refirieron que la calidad del cuidado de la enfermera fue bueno y el 7.0 % regular, asimismo el 86.0 % mencionaron estar satisfechos con la atención, el 13.0% poca satisfacción y el 1.0% insatisfacción. Concluyendo que existe relación estadística de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario, demostrando que se requiere mejorar la calidad de atención de los profesionales para incrementar la satisfacción de los usuarios (Urrutia Mundaca & Cantuarias Noriega, 2015)

Osorio (2015, Áncash-Perú) en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay abril – junio del 2015”*, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital de Yungay; en donde el tipo de estudio transversal descriptivo, su población la constituyo 3048 personas y su muestra por 341 personas; estas recibieron atención en el servicio de emergencia; cuyo resultados fueron obtenidos a través de una encuesta.

Otro estudio de Gonzales (2016, Cusco-Perú) presenta el *“Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud Pichari- Cusco 2016”*; en cuyo objetivo propuso determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería. Su método fue descriptivo-cuantitativo y de corte transversal, cuya población la conformo 869 usuarios y la muestra estuvo

constituida por 86 usuarios; donde utilizo de instrumento un cuestionario tipo encuesta de satisfacción adecuada según su investigación. Con respecto a sus resultados podemos destacar que el 51,2% de la dimensión técnica fue de nivel medio y el 46,5% de la dimensión humana fue de nivel medio, en conclusión el 48,8% presentan un nivel de satisfacción media con respecto al cuidado de enfermería.

Por otro lado Ataurima (2016, Ayacucho). En su estudio de investigación *“Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016”*; en cuyo objetivo tiene determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA, y podemos encontrar como método de estudio que fue descriptivo-transversal; donde trabajaron con una población de 160 pacientes y tomaron según su muestra intencional 40 pacientes mediante un cuestionario. Podemos mencionar en sus resultados que el 37,5% presento satisfacción alta en el aspecto humano, mientras que el 57,5% en el aspecto técnico; y concluyo que el 50% presenta satisfacción alta en los pacientes post operados.

También hallo la investigación de Enciso (2016, Ayacucho-Perú). En su trabajo *“Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención de enfermería que recibe en emergencia del Hospital de apoyo Jesús Nazareno”* en cuyo objetivo plasmó determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia; su método de estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte trasversal. Trabajo con una muestra de 152 usuarios; y su entre sus resultados podemos mencionar que el 78% según la dimensión humana están medianamente satisfechos, 72% según la dimensión continua esta medianamente satisfechos, 64% según la dimensión segura están medianamente satisfechos y el 64% según la dimensión oportuna están medianamente satisfechos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Aspectos sobre factores asociados

Con respecto a los factores asociados (social), la edad, grado de instrucción y tiempo de espera debemos saber que influyen de manera directa en la percepción del usuario para que determine la satisfacción del producto brindado.

Dentro de la satisfacción de un servicio, se debe en primer lugar a la eficiencia y la capacidad de brindar beneficios mayores, usando solo los medios con la que cuenta la institución. En segundo plano, el acceso a los servicios de salud, la cual debe ser fácil para el paciente. Asimismo, la continuidad, es decir, que el paciente reciba la atención con una evaluación, diagnóstico y tratamiento adecuado, sin interrupciones o suspensiones. Por otro lado, deben existir relaciones interpersonales, ósea una comunicación adecuada y viable entre el paciente y profesional de la salud, para una información del malestar por la cual acude al servicio. Finalmente, comodidad y confort del establecimiento de salud que brinda el servicio, así como el orden, servicios señalizados, uso correcto de los uniformes de los trabajadores, privacidad de los ambientes (Romero, 2008).

Dentro de los factores asociados a la satisfacción tenemos:

- a. **Edad:** Se refiere al tiempo que transcurre desde el nacimiento de un individuo, está considerada dentro de los factores socio demográficos, los cuales se asocian con la percepción en calidad de atención. Es así que, los usuarios de edades mayores manifiestan mayor satisfacción en la atención, en las 3 áreas: atención primaria, especializada y establecimientos del estado, debido al trato recibido, de tal forma que se relaciona significativamente con la satisfacción (Rojas, 2012)
- b. **Tiempo de espera:** El tiempo de espera en el ámbito de la atención médica, se refiere al tiempo que demora en ser atendida desde el ingreso del paciente hasta su tratamiento (Worley & Schommer, 1999).

1.3.2. Aspectos sobre la satisfacción del usuario

Debemos tener en cuenta que el término satisfacción del usuario es apreciado como una contestación emocional y/o juicio de valor que permite a la persona construir un encuentro o interacción para el cuidado por el profesional de enfermería.

Además que la satisfacción es una valoración subjetiva del usuario, sirve como parte informativa al profesional de enfermería porque se considera como un elemento para poder lograr indicadores para el mejor desempeño.

Cabe mencionar que la satisfacción del cliente se encuentra en una relación directa con las necesidades y deseos de los servicios de salud como el costo, el personal, las promociones, evidencia física, ambiente y tecnología. Dicha satisfacción estará marcada de forma positiva o negativa y cambiante de acuerdo a las exigencias y las influencias del entorno; y de esta forma concluir con clientes satisfechos o insatisfechos.

El modelo de satisfacción donde Raquel Applegate lo clasifica en función a un producto; y menciona si el producto responde a la demanda o no; si llega a satisfacer de forma material o no, el modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están emocionalmente satisfechos, cuando sea respondido correctamente a sus preguntas y el modelo de satisfacción emocional vía múltiple; expresa que la felicidad de los usuarios depende no solo de las preguntas que se responden; sino también de otros como la situación y las expectativas acerca del servicio. (Tasson, 2017).

También debemos saber que la definición de satisfacción nos permite medir los productos y servicios administrados por una empresa o institución para que puedan mejorar las expectativas del cliente o usuario; permite enfocarse a la mejora de los servicios prestados y que en medida satisfacer cada vez mejor las necesidades de los usuarios; y por supuesto también permite tener las ideas más claras a los prestadores de los servicios.

Según la teoría de Peplau refiere que la satisfacción del usuario “está asociado a las buenas relaciones entre enfermera y el paciente”.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del usuario sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. (Carmona y Leal, 1998)

1.3.2.1. La teoría de Leininger: para la autora antropología y enfermería crecieron juntas y de manera interrelacionada; define a enfermería como una cultura que adopta formas de

otros grupos sociales pero estudia y analiza comparado diferentes culturas y subculturas del mundo, desde el punto de vista de sus valores asistenciales, de la expresión y conocimientos sobre la salud y la enfermedad así de los modelos de conducta, siempre con el propósito de desarrollar una base de conocimientos científicos y humanísticos que permitan una práctica de la atención sanitaria específica de la cultura y/ o universal (Ataurima, 2016)

1.3.2.2. Según Marriner: A diferencia de otras teorías como Leininger, en su opinión, refiere que una teoría de enfermería debe contar con la creatividad de las personas, familiares y otros grupos, con sus valores y creencias basadas en sus estilos de vida y cultura. (Ataurima, 2016)

La satisfacción del usuario se considera como una valoración subjetiva algo que no se puede tocar pero si sentir con el éxito alcanzado, por el sistema de información a través de lo que refiera el usuario, sirve como un elemento sustitutivo que podrían brindar medidas objetivas de eficacia, a menudo no se encuentran disponibles, se considera a la satisfacción como un indicador subjetivo, porque se enfoca a las percepciones y actitudes. (Rodríguez, 2015)

1.3.2.3. Por su parte **Avedis Donabedian** refiere a la satisfacción como la medida de la eficacia y control de la calidad de la atención de los servicios de salud, indicando que es un punto importante para la determinación de la calidad de servicio (Donabedian, 1993), este autor pone énfasis al tema de calidad como parte de la satisfacción y permitió cambiar los paradigmas que se tenía, su forma de pensar cambio y genero una respuesta a los problemas de salud de forma relacionada a eventos o procesos guiados por principios; intervienen el aspecto técnico y la calidad humana mediante la relación interpersonal dentro de un conjunto de valores. Destaca que la calidad dentro de la satisfacción presenta dos dimensiones:

- a. **Dimensión técnica** podemos mencionar que implica aplicar ciencia y tecnología para que el personal de enfermería pueda rendir al máximo beneficio en relación al usuario, y poder resolver en su momento las necesidades o problemas reales y potenciales; por lo tanto maximizar los beneficios al usuario. (Rodríguez, 2012).

Existen elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, tales como: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad (Marriner Tomey & Alligood, 2002)

- b. Dimensión humana** se refiere al aspecto interpersonal durante la atención, involucra interés por servir al paciente y que presenta ciertas características como el respeto a los derechos, cultura y las características específicas de cada persona, brindar información de forma completa, oportuna, verídica y obviamente que el lenguaje empleado sea comprendido por el usuario; mostrar interés con las necesidades que pueda presentar y mencionar el aspecto de amabilidad, empatía, el trato cordial y cálido; esto no solo por la atención sino porque es parte de los principios éticos y deontológicos por parte del profesional de enfermería por lo tanto considerarlo como nuestra conducta y deber.

Tener en cuenta que en la actualidad los usuarios a quienes prestamos nuestros servicios se dejan guiar más por los servicios que podemos ofrecerles y los tiempos que empleamos para cada atención; los aspectos mencionados como la dimensión humana y técnica se emplean en todas las áreas de nuestra profesión y nuestros empleadores deben conocer los beneficios que pueden traer a la institución la utilización de estos.

1.3.3. Niveles de satisfacción:

Podemos mencionar que luego de ser atendido el usuario por el personal de servicio; pueden experimentar estos niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se presenta cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se presenta cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se presenta cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Tener en cuenta que los niveles de satisfacción van a influir en el cliente para la lealtad del producto, el cliente satisfecho será leal al servicio que le brinde lo cual lo pasará con un cliente insatisfecho.

1.3.4. Aspectos sobre el cuidado de enfermería

El término del cuidado de enfermería se remonta a los inicios de la profesión con Florencia Nigthingale donde refiere que las personas necesitaban ayuda para vivir y sobrevivir en sus ambientes físicos o naturales con relación a la limpieza, el aire limpio, el reposo, etc; y Joyce Travelbee con respecto al cuidado realizó un modelo de relación persona-persona donde manifiesta que enfermería es un proceso interpersonal de ayuda a una persona, una familia o comunidad para prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad y sufrimiento. (Ortiz, 2001)

Así mismo Virginia Henderson hace referencia que enfermería es asistir a la persona, que se encuentre sano o enfermo durante la labor de las actividades que contribuyan a su salud o su recuperación; haciendo hincapié que los cuidados deben ser individualizados entre enfermera y persona que necesita la ayuda.

Según Ataurima (2016), el cuidar a los pacientes es la esencia de enfermería, el cual lo define como: una labor que requiere un aspecto personal y otro profesional dirigido a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la persona en la relación terapéutica enfermera – usuario.

Pero, hay circunstancias que influye en las actividades de los profesionales de enfermería, haciendo olvidar en ciertas oportunidades, que el valor de ésta, viene siendo el respeto a la vida. Es por ello que, nace la obligación de la reflexión sobre la importancia de los cuidados de las enfermeras, debido a que interfiere en la realización de los servicios, considerados importantes para lograr metas terminales el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, asimismo mayor productividad, eficiencia y eficacia de enfermería y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros (Juárez & García, 2009)

Como es bien sabido, los cuidados son actividades importantes para la conservación de la vida, desde el nacimiento de la humanidad, los cuidados son de relevancia siendo funciones importantes para impulsar y desenvolver todas las funciones que generan vida a las personas (Juarez & Garcia, 2009)

En su trabajo de investigación nos hace referencia que la capacidad de asistir, guardar, conservar, recelar o preocuparse por algo o alguien, es la acción encaminada a hacer algo por alguien que no puede desempeñar por sí mismo sus necesidades básicas de alimentación, higiene personal, eliminación, termorregulación, sueño, descanso, comodidad, actividad y movilidad, etc. (Andonaire, 2015)

Así mismo en uno de sus párrafos nos menciona que la atención de enfermería integra la dimensión humana y la dimensión técnica, es necesario construir un cuerpo de conocimientos a partir de una visión holística del ser humano, con la finalidad de actuar de forma eficaz y comprometida, garantizando un bienestar físico, mental y social del individuo, familia y comunidad. (Andonaire, 2015)

Cabe mencionar que los factores asociados influyen en la satisfacción del usuario para definir o tener en claro el tipo de atención que se le brindo y si realmente fue adecuada y de acuerdo a eso emitir juicios al personal de enfermería para que determine si el cuidado brindado fue satisfactorio o insatisfactorio de acuerdo a su expectativa.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

A través del presente estudio se permitirá analizar los resultados obtenidos, y mediante éstas el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno pueda establecer estrategias para mejorar satisfacción de la calidad de los cuidados de enfermería, así como organizar su funcionamiento.

1.5.2. Justificación práctica

La calidad de los cuidados es un tema importante que debe investigarse con el objetivo de formular estrategias y así poder intervenir en su mejoramiento.

1.5.3. Justificación metodológica

El empleo de los instrumentos para la recolección de datos permite validarlos para realizar estudios posteriores en establecimientos de salud con las características del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, que atiende usuarios provenientes mayormente de zonas rurales.

1.5.4. Justificación social

Con el presente estudio, se plantea mejorar el servicio de atención a los usuarios a través de la recolección de la satisfacción de los mismos, así como el reconocimiento de las deficiencias de los cuidados de enfermería servicio, para la toma de decisiones que sirvan para el mejoramiento de la calidad de atención.

1.6. Hipótesis

1.5.1 General:

Existe satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno-2018.

1.7. Objetivos

1.7.2. General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2018

1.7.2. Específicos

OE1: Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018

OE2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018

OE3: Identificar la relación del nivel de satisfacción del usuario según el tiempo de espera del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018

II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación fue aplicada porque se caracterizó por el interés de la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven (Sánchez y Reyes, 2002, p. 18).

2.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo, de corte transversal.

Es descriptiva, según Arias (1999), porque describe las características de un suceso o hecho, para determinar su estructuración.

2.3. Variables

2.3.1. Variables

Variable 1: Satisfacción del usuario

D1: técnica

D2: humana

D4: tiempo de espera

2.4. Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Satisfacción del usuario	Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas	Es la satisfacción del usuario atendido sobre los cuidados de enfermería	Humana	-Respeto -Trato -Comunicación verbal -Comunicación no verbal -Acercamiento al paciente	- Satisfecho - Medianamente satisfecho - Insatisfecho

	s de la atención que recibe el usuario (Cataño y Chávez, 2017)	en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.	Técnica	-Seguridad en lo que hace y dice. - Habilidad y destreza - Conocimiento -Eficiencia	
Tiempo de espera	Se refiere al tiempo de espera del paciente por atención medica	Se refiere al tiempo que espera el paciente en ser atendido en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno	Temprana Mediana Tardía	Menos de 10 minutos 11 – 20 minutos Mayor de 20 minutos	- Satisfecho - Medianamente satisfecho - Insatisfecho

2.5. Población, muestra

2.5.1. Población

La población (Abanto, 2016) define como un conjunto de individuos que son parte de una investigación, por lo cual tiene como objetivo brindar información.

La población de estudio se conformó por 90 usuarios (as) atendidos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2018.

2.5.2. Muestra

Podemos mencionar que (Salazar, 2014) refiere que la muestra es una parte representativa de una población, pero que tiene que garantizar que cuenten con las características de una población y permita realizar cálculos estadísticos.

La muestra estuvo conformada por 70 usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2018, la cual se determinó con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 90 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(90-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n=70

n: Tamaño de muestra

Z²: Nivel de confianza (1.96)

E²: Error (0.05)

N: Población (90)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según manifiesta (Abanto, 2016) que las técnicas para la recolección de datos son procedimientos organizados que aprueban al investigador a la recolección de datos de acuerdo a los objetivos.

Para la presente investigación se utilizó el recojo de datos a través de la encuesta.

2.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Nos describe que el instrumento es un medio físico que tiene como función el registro de datos que se tiene según la investigación y a través de ella evidenciarla. (Orellana, 2015)

Se utilizó como instrumento el cuestionario en la cual se consideró los ítems para determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado de enfermería, considerando dentro de los ítems las dimensiones humana y técnica.

INSTRUMENTO	Cuestionario de satisfacción
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry
Adecuación	Ataurima (2016), en la tesis: Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería de URPA, Hospital de Apoyo Jesus Nazareno, 2016.
País de origen	Madrid, 1985
Objetivo	Establecer la satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho, 2017.
Dimensiones	Humano y técnico.

Duración	15 minutos
Prueba de Validez	El instrumento fue sometido a un criterio de jueces para validar su contenido, sometiéndose a la aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.
Índice de fiabilidad	Las correlaciones positivas evidenciaron la confiabilidad de los resultados.
Escala de medición	Nunca, A veces, siempre

2.6.3. Validez

Para (Corrales, 2015) nos refiere que es una característica intrínseca de un instrumento obviamente para alcanzar los objetivos trazados en resumen “mide lo que tiene que medir”.

En este trabajo se utilizó para su validez el cálculo de R de Pearson.

2.6.4. Confiabilidad del instrumento

Nos refiere (Abanto, 2016) con respecto a la confiabilidad que es un atributo que posee el instrumento y nos permite registrar resultados parecidos en contextos similares.

La confiabilidad para este trabajo se realizó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado de la prueba 0.954, la cual indica que el instrumento es confiable para la recolección de datos.

2.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se sometieron a procesos de informática mediante el Excel y SPSS para la presentación tabular y gráfica de acuerdo a los hallazgos. Los datos encontrados fueron analizados de manera porcentual y contrastados con estudios previos para llegar a interpretaciones consistentes con base teórica internacional, nacional y local o regional.

2.8. Aspectos Éticos

Se respetó la privacidad y confidencialidad de los encuestados para la recolección de datos, así como se solicitara su consentimiento para ser considerado como muestra de estudio, no sin antes explicarle el objetivo del presente estudio.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 01:

Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
Insatisfecho	11	15.7
Medianamente satisfecho	39	55.7
Satisfecho	20	28.6
TOTAL	70	100.0

En la tabla 1 se observa que, del 100% (70) usuarios encuestados; el 55.7% (39) presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, el 28.6 % (20) satisfacción y el 15.7% (11) insatisfacción.

Tabla 02:

Nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ASPECTO HUMANO		
Insatisfecho	20	28.6
Medianamente satisfecho	23	32.9
Satisfecho	27	38.6
TOTAL	70	100.0

En la tabla 02 se observa que, del 100% (70) usuarios encuestados; el 38.6% (27) presentaron satisfacción sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, el 32.9 % (23) mediana satisfacción y el 28.6% (20) insatisfacción.

Tabla 03:

Nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ASPECTO TECNICO		
Insatisfecho	14	20.0
Medianamente satisfecho	42	60.0
Satisfecho	14	20.0
TOTAL	70	100.0

Fuente: Cuestionario a usuarios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

En la tabla N° 03 se observa que, del 100% (70) usuarios encuestados; el 60.0% (42) presentaron mediana satisfacción sobre el aspecto técnico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, el 20.0 % (14) satisfacción e insatisfacción respectivamente.

Tabla 04:

Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el hospital de Apoyo Jesús de Nazareno en relación al tiempo de espera. Ayacucho, 2018

TIEMPO DE ESPERA	NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO						TOTAL	
	INSATISFECHO		MEDIANAMENTE INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
< 10 minutos Temprana	5	7.1	17	24.3	6	8.6	28	40.0
11 a 20 minutos Mediana	5	7.1	10	14.3	10	14.3	25	35.7
> 21 minutos Tardía	1	1.4	12	17.1	4	5.7	17	24.3
TOTAL	11	15.7	39	55.7	20	28.6	70	100.0
		$\chi^2 = 5.123$		g.l = 4		P = 0.275		

En la tabla N° 05 se observa que, del 100% (70) de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno; el 40.0% (28) tuvieron un tiempo de espera de menos de 10 minutos, de los cuales el 24.3% (17) presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería, el 8.6% (6) satisfacción y el 7.1% (5) insatisfacción.

Por otro lado, del 35.7% (25) de usuarios atendidos que tuvieron un tiempo de espera de 11 a 20 minutos, el 14.3% (10) presentaron mediana satisfacción y satisfacción respectivamente sobre el cuidado de enfermería, y el 7.1% (5) insatisfacción.

Finalmente, del 24.3% (17) de usuarios atendidos que tuvieron un tiempo de espera de más de 21 minutos, el 17.1% (12) presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería, el 5.7% (4) satisfacción y el 1.4% (1) insatisfacción.

Sometidos los resultados a la prueba Chi cuadrado no se halló significancia estadística ($P>0.05$) por lo que se concluye que el tiempo de espera no se relaciona con la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería, a pesar de observarse un porcentaje significativo de 24.3% (17) de usuarios que tuvieron un tiempo de espera menor de 10 minutos presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio se refieren a la satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, la cual debe ser en forma rápida y oportuna, con habilidad y destreza permitiendo la preservación de la vida humana teniendo un gran significado para los usuarios.

En la tabla N° 01 se observa que el 55.7% (39) presentaron mediana satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, seguido del 28.6% que se siente satisfecho y solo el 15.7% que manifiesta insatisfacción; en general podemos afirmar que los usuarios que acuden a este establecimiento de salud sienten satisfacción por el cuidado de enfermería. Nuestros resultados coinciden con lo encontrado por Ataurima (2016), quien en este mismo establecimiento pero en *el servicio de URPA, encuentra un 50% de satisfacción alta en los pacientes post operado, destacando que se da ese caso pese a las limitaciones de infraestructura y equipamiento.*

En México, Pérez y Gracia (2017) encuentran que el 95,2% de los pacientes refieren que se sienten satisfechos por la atención brindada destacando el calor y el trato amable que muestran las enfermeras; asimismo es 81,6% de los pacientes se muestran satisfechos de trato digno de enfermería; este trabajo también demuestra la importancia de dar un trato amable a los pacientes, como se realiza en el Hospital.

En el departamento de Trujillo, Díaz y Leiva (2017) encontraron en sus resultados que el 65,7% de los encuestados se encuentran satisfechos y solo el 34,3% insatisfechos; donde se observa claramente que los usuarios están satisfechos con la atención y los cuidados del profesional de enfermería.

En la tabla N° 02 se observa con respecto al nivel de satisfacción en el aspecto humano del cuidado de enfermería que el 38.6% (27) se muestran satisfechos, el 32.9% (23) se muestra medianamente satisfecho y solo el 28.6% (20) se muestran insatisfechos; por lo mostrado en los resultados podemos afirmar que los usuarios se muestra satisfechos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el aspecto humano que involucra mostrar afecto, protección, amabilidad y empatía.

Mientras en su investigación Reyes (2016) en sus resultados nos demuestra en relación a la dimensión emocional/humana que el 54,4% se manifiestan medianamente satisfecho y solo el 20,5% se muestran con una satisfacción baja y solo el 25.1% se encuentran satisfechos; evidenciando que de acuerdo a nuestra investigación los resultados discrepan probablemente se por el tipo de muestra, y ser otro departamento posiblemente con distintas realidades sociales.

Mientras Huerta (2015) encuentra que la satisfacción de los cuidados de enfermería en la dimensión empatía es de 89.6% demostrando que los usuarios están atendidos con amabilidad durante la prestación del servicio, mostrando así que nuestros resultados son similares con respecto al cuidado de enfermería en el aspecto humano.

En cambio Ataurima (2016) encuentra en su investigación que la satisfacción del cuidado de enfermería en el aspecto humano que el 37.5% se muestra satisfecho, y haciendo referencia a nuestro trabajo los resultados se muestran similares, que se puede justificar que se realizaron en el mismo espacio de estudio, pero con distintas muestras.

Además Enciso (2016) encuentra con respecto al aspecto humano que el 78% se encuentran medianamente satisfechos de acuerdo a los cuidados de enfermería, mostrándonos así que los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos por diversos motivos en este caso podría ser por la falta de empatía; a pesar de que ambos trabajos de investigación se realizaron en el mismo área de estudio pero sin llegar a la misma conclusión.

En la tabla N° 03 se observa que el 60.0% (42) presentaron en el aspecto técnico mediana satisfacción del cuidado de enfermería. Mientras según Gonzales (2016), muestra en su estudio que el 51.2% con respecto a la dimensión técnica fue de satisfacción mediana; evidenciando en ambos trabajos que los usuarios no se muestran totalmente satisfechos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería; y se sabe que los usuarios se guían por el primer contacto y en este caso se realiza mediante los procedimientos y conocimientos previos durante a atención y es el primer paso para ganarse la confianza del usuario, demostrando así que el profesional no brinda la confianza a los usuarios.

Según Ataurima (2016) encontró que el 57.5% se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería en el aspecto técnico, esto refuta a nuestros resultados a pesar que ambas investigaciones se realizaron en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno; pero se puede explicar que la muestra de ambas investigaciones no fueron las mismas y es posible que por ello varíen los resultados; se sabe que el trabajo mencionado se realizó en el servicio de URPA donde los usuarios ya están evaluados con los procedimientos realizados mientras en nuestra investigación la muestra se tomó a todos los usuarios que tiene contacto con el personal de enfermería cabe mencionar consultorio externo, hospitalización y emergencias. Los resultados de este cuadro y el anterior nos pueden hacer referencia con respecto las dimensiones que las enfermeras se preocuparon más por la calidad técnica de los cuidados que por el aspecto humano.

En la tabla N° 04 no se halló significancia estadística de que el tiempo de espera no se relaciona con la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2018, destacando que el 55.7% (39) se encontraron medianamente satisfecho, el 28.6% (20) satisfecho y solo el 15.7% (11) insatisfecho. (Ver tabla 01)
2. El nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno -2018, es satisfactorio para el 38.6%. (Ver tabla 02).
3. El nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno -2018, es medianamente satisfactorio para el 60.0%. (Ver tabla 03).
4. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario según el tiempo de espera ($\chi^2 = 5.123$). (Ver tabla 04).

VI. RECOMENDACIONES

1. A las instituciones que brindan servicios de salud, se debe mejorar la calidad de atención, desarrollando programas continuos para el mejoramiento de la calidad y sea estandarizado, definido, riguroso y confiables.
2. Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, debe implementar estrategias para una mejor atención con oportunidad; por lo cual, se debe compactar los programas de educación para la salud enfatizando la calidad y calidez de la atención. Mencionar que es necesario plantear estrategias para el reconfortar de los indicadores de calidad técnica e humana con el fin de mantener una evaluación permanente y detectar áreas de mejora para su corrección oportuna.
3. Se debe continuar con las investigaciones en el área para que permitan mejorar y reconocer los factores de la satisfacción del usuario con respecto a los cuidados de enfermería.

VII. REFERENCIAS

- Ariza, C., & Daza, R. (2008). Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un Hospital de tipo III. Colombia.
- Ataurima Mañueco, R. (2016). Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno. Ayacucho: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bayes, R. (2000). Los tiempos de espera en medicina. Barcelona: Medicina clínica.
- Cassidy - Smith, T., Baumann, B., & Bourdreaux, E. (2007). La desconfirmación paradigma: Tiempos de rendimiento y satisfacción del paciente del departamento de emergencia. EE.UU: Emergencia medica.
- Donabedian, A. (1993). Clinical Performance and Quality Health Care.
- Hernandez, I. (2013). Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho. Arequipa: Universidad Nacional San Agustin.
- Juarez, P., & Garcia, M. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. Mexico: Enfermeria Social.
- Leininger, M. (1994). Teoría de los cuidados culturales en Ann Marriner-Tomey, Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Mosby Doyma.
- Lloret, J. (1997). Protocolos terapéuticos de urgencias. Barcelona: 3ra. Edicion.
- Marcelo, M. (2007). Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externo Hospital III EsSalud. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles.
- Marky, G. (2013). Satisfaccion según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Marriner Tomey, A., & Alligood, M. (2002). Modelos y teorías en enfermería. Madrid: Harcourt.
- Minchon, A. (2011). Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en Oftalmología. España: Enfermeria globalizada.
- Nairn, S., Whotton, E., Roberts, M., & Swann, G. (2004). La experiencia del paciente en los departamentos de emergencia. EE.UU: Accid Emerg Nurs.
- Palacios, L. (2013). Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre.

- Rodriguez, M. (2012). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rojas, F. (2012). Factores relacionados con la satisfacción de los pacientes en la atención primaria, especializada y hospitales públicos. España: Revista medica electronica.
- Romero, L. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tarrillo Ames, N. V. (2012). Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torres, C. (2010). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Colombia: Revista de Enfermeria.
- Urere, I. (2008). Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro". Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Urrutia Mundaca, S., & Cantuarias Noriega, N. (2015). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la Caleta. Chimbote: In Crescendo.
- Worley , M. M., & Schommer, J. C. (1999). Paciente: factores que influyen en la calidad y el compromiso. EE.UU: Soc Admin Pharm.

ANEXOS

ANEXO 1
INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

Debe marcar con un (X) la alternativa que para usted es la correcta según los ítems. Siendo necesario hacerle mención que usted calificara de acuerdo a su opinión y experiencias la calidad de cuidados de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Edad: _____ años

Tiempo de espera: _____ minutos

I. CONTENIDO:

Aspecto	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
Técnica	Seguridad en lo que hace y dice			
	1. ¿La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza?			
	2. ¿La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara?			
	3. ¿La enfermera absuelve con seguridad mis inquietudes o dudas?			
	Habilidad y destreza			
	4. ¿La enfermera le ofrece un servicio oportuno?			
	5. ¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?			
	6. ¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?			
	Conocimiento			

		Eficiencia		
	7. ¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
	8. ¿La enfermera le motiva para participar en su tratamiento?			
	9. ¿La enfermera involucra a la familia en su tratamiento?			
Humana	Respeto			
	10. ¿La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?			
	11. ¿La enfermera le provee atención individualizada?			
	12. ¿La enfermera respeta su privacidad?			
	Trato			
	13. ¿La enfermera le trata con amabilidad?			
	14. ¿La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias?			
	15. ¿La enfermera le muestra amistad?			
	Comunicación verbal			
	16. ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?			
	17. ¿La enfermera se presenta ante Ud.?			
	18. ¿La enfermera lo llama por su nombre o apellido?			
	Comunicación no verbal			
	19. ¿La enfermera le coge las manos cuando esta preocupado?			
	20. ¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
	21. ¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
	Acercamiento al paciente			
	22. ¿La enfermera realiza rondas para dar conformidad de su servicio?			
	23. ¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?			
	24. ¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?			

VALORACION:

- Insatisfecho: 0 – 16 puntos
- Medianamente satisfecho: 17 – 33 puntos
- Satisfecho: 34 – 48 puntos

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV

Yo Lizeth Paola Hinojosa Chavira, identificado con DNI N° 70050623
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería
en el Hospital de Ayuda Jesús Nazareno, 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:

FIRMA

DNI: 70050623



Trujillo 03 de Agosto del 2018

ANEXO 3

Prueba de Fiabilidad de la Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	70	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	24,03	103,217	,633	,953
Item2	24,17	97,796	,804	,951
Item3	24,47	101,296	,606	,953
Item4	24,30	100,010	,725	,952
Item5	24,14	103,226	,554	,953
Item6	24,10	99,975	,759	,951
Item7	24,31	99,320	,648	,953
Item8	24,17	102,318	,597	,953
Item9	24,27	102,143	,634	,953
Item10	24,20	100,800	,761	,951
Item11	24,43	101,379	,629	,953
Item12	24,46	99,846	,682	,952
Item13	24,09	100,717	,754	,951
Item14	24,40	104,099	,463	,954
Item15	24,23	98,759	,767	,951
Item16	24,29	98,178	,804	,951
Item17	24,66	98,721	,721	,952
Item18	24,31	102,480	,490	,954
Item19	24,43	101,118	,651	,952
Item20	24,34	101,707	,571	,953
Item21	24,29	101,280	,608	,953
Item22	24,23	104,005	,548	,954
Item23	24,23	97,309	,827	,950

Item24	24,34	97,475	,758	,951
--------	-------	--------	------	------

ANEXO 4

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno"-Ayacucho. 2018, de la estudiante Lizeth Paola Hinojosa Chauca, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa **turnitin**, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui
DNI: 28229865

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017? b) ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017? c) ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017 en relación al tiempo de espera?</p>	<p>Objetivo general Determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017?</p> <p>Específicos a) Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017? b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017 c) Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2017 en relación al tiempo de espera.</p>	<p>Hipótesis General: El nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno es satisfactorio</p> <p>Hipótesis específicos - El nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno es satisfactorio. - El nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno es satisfactorio. - Existe relación del nivel de satisfacción del usuario sobre el aspecto técnico científico del cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno con el tiempo de espera.</p>	<p>Variable Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones • Humana • Técnica • Tiempo de espera</p>	<p>Tipo: No experimental, Nivel: Aplicada Diseño: Descriptivo Población: Todos los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Muestra: 70 usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Tipo de muestra: Probabilístico Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: será la encuesta. Instrumento: el cuestionario Método de análisis de datos: Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 23.0.</p>

ANEXO 6: MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Satisfacción del usuario	Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario (Cataño y Chávez, 2017)	Es la satisfacción del usuario atendido sobre los cuidados de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Trato - Comunicación verbal - Comunicación no verbal - Acercamiento al paciente 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Insatisfecho
			Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad en lo que hace y dice. - Habilidad y destreza - Conocimiento - Eficiencia 	
Tiempo de espera	Se refiere al tiempo de espera del paciente por atención medica	Se refiere al tiempo que espera el paciente en ser atendido en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno	Temprana Mediana Tardía	Menos de 10 minutos 11 – 20 minutos Mayor de 20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Insatisfecho

ANEXO 8: TURNITIN

Hinostroza Chauca

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	sisbib-03.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	conceptosycuidadosenenfermeria.blogspot.com Fuente de Internet	1%
8	www.metas.org Fuente de Internet	1%
9	bases.bireme.br Fuente de Internet	1%



ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO, 2017

Descripción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2018”. Esta investigación es realizada por la Licenciada Lizeth Paola Hinostriza Chauca. El propósito de esta investigación es evidenciar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Usted fue seleccionado (a) para participar en esta investigación de manera intencional considerando que sean usuarios de la Ciudad de Ayacucho y que deseen participar voluntariamente. Espero contar con la participación voluntaria de todos los asistentes.

Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará que nos brinde información fidedigna sobre la Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, para lo cual se elaboró el instrumento respectivo.

Una vez tomado los datos se procesaran usando el SPSS, para elaborar los cuadros y análisis estadísticos correspondientes el cual será presentado en informe final a la Universidad César Vallejo. El participar en este estudio le tomará aproximadamente quince minutos

Riesgos y beneficios

No existen riesgos asociados con este estudio ya que sólo se trata de obtener información que será confidencial y utilizado sólo para la presente investigación.

Los beneficios esperados de esta investigación es conociendo su satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, para que se pueda planificar opciones de mejora en beneficio en su salud y satisfacción de todas las personas del entorno interno y externo de la institución.

Confidencialidad

En la ficha de encuesta no se registra ningún dato que pueda identificar su participación en la investigación, por tanto su identidad será protegida. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente. Para esto sólo consignaremos un código en la ficha de entrevista.

Solamente mi persona: Lizeth Paola Hinostroza Chauca, tendré acceso a los datos crudos o que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento. Estos datos serán almacenados en mis archivos personales por un período de seis meses, una vez concluya este estudio y realizado el informe final 2017, las fichas serán incineradas, bajo mi responsabilidad.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con la Lic. Lizeth Paola Hinostroza Chauca, o al Cel. 944233655, de tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con el Coordinador de la Universidad César Vallejo o al correo electrónico: hinost24@hotmail.com.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento. He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el firmante. Le he explicado los riesgos y beneficios del estudio.

Nombre del participante

Firma

Fecha

Nombre del investigador

Firma

Fecha