



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Almonte Flores, Olenka Nahomi (ORCID: 0000-0002-1889-5071)

ASESORA:

Mgtr. Marcilla Felix, Aquilina (ORCID: 0000-0001-8352-8895)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Política en Salud

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme fuerzas, salud y permitirme lograr mis objetivos, metas y culminar mis estudios.

A mis padres por su cariño incondicional y motivación, por ser mi ejemplo para ser constante y perseverante.

Al Dr. Mario Nina Ramos que me enseñó y guio en el valor de ser un profesional de enfermería, quien partió y no pude agradecer en vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirme ser parte de sus aulas, brindarme conocimientos y darme una nueva perspectiva de mi camino. A mi asesora de Investigación Mg. Marcilla Felix Aquilina por ser una excelente guía y apoyo, por compartir sus conocimientos y dedicación en esta investigación.

Al Hospital Regional Moquegua, a los servicios de Cirugía y Medicina por las facilidades al aplicar el cuestionario para el estudio.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÒRICO	6
III. METODOLOGÌA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	57

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

FIGURA 1 Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.	29
FIGURA 2 Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en la dimensión Arte del Cuidado, calidad Técnica, ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.	30
GRÁFICOS SEGÚN DIMENSIONES	74

Resumen

La satisfacción del paciente es una experiencia subjetiva sobre la atención brindada durante la hospitalización. Permite identificar los cuidados de enfermería para generar mejoras en la relación enfermera – paciente, obteniendo así una calidad de enfermería humanista, eficiente y eficaz. El objetivo del estudio es determinar la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua. Metodología: El estudio fue descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental y corte transversal; la muestra fue conformada por 60 pacientes hospitalizados; el instrumento aplicado fue el patient satisfaction with the care of nursing (SPACE). Resultados: Se ha mostrado que el 96.7% de los pacientes hospitalizados tienen una satisfacción Alta y un 3.3% de los pacientes hospitalizados tienen una satisfacción media; según la dimensión arte del cuidado el 90.0% consideran satisfacción alta, en la dimensión ambiente el 96.7% considera satisfacción alta y en la dimensión resultados el 86.7% tiene satisfacción alta, 11.7% satisfacción media y 1.7% satisfacción baja. Conclusión: La satisfacción hacia los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía fue alta en su mayoría

Palabras clave: Satisfacción, cuidado de enfermería, paciente hospitalizado

Abstract

Patient satisfaction is a subjective experience about the care provided during hospitalization. It can be used as a marker to identify the quality of nursing care and to improve the nurse-patient relationship, thus leading to a more efficient and effective nursing quality with a greater focus on humanistic touch. The objective of the study is to determine the satisfaction towards nursing care in hospitalized patients in the surgery and medicine service of the Moquegua Regional Hospital. Methodology: The study was descriptive, quantitative, non-experimental and cross-sectional; The sample consisted of 60 hospitalized patients; the instrument applied was the patient satisfaction with the care of nursing (SPACE). Results: It has been shown that 96.7% of hospitalized patients have high satisfaction and 3.3% of hospitalized patients have medium satisfaction; According to the art of care dimension, 90.0% consider high satisfaction, in the environment dimension 96.7% consider high satisfaction and in the results dimension 86.7% have high satisfaction, 11.7% medium satisfaction and 1.7% low satisfaction. Conclusion: Satisfaction towards nursing care in hospitalized patients in Medicine and Surgery services was high for the most part.

Keywords: Satisfaction, nursing care, hospitalized patient

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción se ha considerado un importante y es de uso continuo para medir la calidad en la atención sanitaria. También se sabe que la satisfacción de los pacientes afecta en distintos aspectos como: resultados clínicos, la retención del paciente, y demandas por negligencia médica. Afecta a la atención brindada de calidad sea entregada de manera rápida, eficiente y centrada a los pacientes. Entonces la satisfacción del paciente es un tema amplio, sin embargo, es un indicador muy eficaz que permite medir el éxito del personal y hospitales.

La Organización Mundial de la Salud, (OMS) en 2018, menciona que, a nivel mundial, los países vienen haciendo grandes esfuerzos e implementando políticas y estrategias de mejora en busca de una mejor calidad en la atención de salud. A pesar de ello, en la actualidad en lo que respecta a enfermería, la calidad del cuidado todavía tiene grandes brechas negativas que hacen que el paciente se muestre insatisfecho (1).

El Grupo Banco Mundial, asociados a entidades como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la OMS en el 2018, en un comunicado de prensa manifiestan que la baja calidad de atención está obstaculizando la integración de mejoras en el ámbito de la salud, se observa que los diagnósticos médicos son imprecisos, existen errores en la medicación, y los tratamientos son ineficaces, la practica medica se realizan en instalaciones que no brindan seguridad y personal poco comprometido con su capacitación. Consecuentemente ocasiona, insatisfacción en el paciente, incremento de infecciones por mala praxis, inadecuados cuidados de enfermería, e incremento del costo hospitalario (2).

En Bogotá – Colombia tenemos a Gonzales, Restrepo y Hernández, en sus resultados establece que en los Centros de Atención de Salud de la ciudad, que el 78,0% de pacientes se muestran insatisfechos, por la atención recibida de los cuidados de enfermería, siendo un problema de interés para la profesión (3). Así mismo en México, en el 2015, la calidad de atención en Salud, resulta ser un desafío y un reto a la vez, siendo muy frecuente que la deficiencia de la calidad en la

atención se manifieste de diferentes formas como acceso limitado a servicios de salud, servicios ineficientes, quejas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios externos e internos, que pueden comprometer la vida de las personas (4).

A nivel nacional, la realidad viene a ser casi similar, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, realizó una encuesta de satisfacción del usuario entre el 2014 al 2016, menciona que el porcentaje de insatisfacción en el Ministerio de Salud es del 33,3%, en EsSalud; el 26,1%, en FF.AA. y PNP el 19,1% y en clínicas privadas el 10,3%. Evidenciadas estas estadísticas se aprecia que todavía falta trabajar en mejora de la calidad de atención, como es la empatía, el trato a las personas entre otros (5). Por otro lado Medina y Esquicha, realizaron un estudio en el Hospital Militar; donde hallaron que el 78,1% de los usuarios que acuden a dicho establecimiento manifiestan un grado de insatisfacción bajo a medio, respecto a la atención recibida durante su hospitalización, de igual modo el 58,4% se siente insatisfecho con otras prestaciones de servicios (6).

Asimismo en Lima, 2018, en un estudio realizado en el Hospital Huaycán, concluye que el 48,2% de los usuarios externos manifiestan estar insatisfechos por la atención que recibieron, en tanto, manifiestan también el personal de enfermería brinda una atención inadecuada, poco cordial, despreocupada, de mal genio, cansadas y de mal trato (7).

En el Hospital Regional Moquegua, se tienen establecidos Comités de Calidad en busca de mejora de los diferentes procesos, implementando estrategias que todavía no tienen impacto positivo en la población, evidenciándose en las diferentes quejas, reclamos, e insatisfacción de parte de los pacientes y sus familiares (cuidadores).

Para el presente estudio de investigación, se plantea el problema principal de la siguiente manera: ¿Cuál es la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión arte del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión calidad – técnica del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión ambiente físico en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión disponibilidad en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión continuidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión resultados del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?

Este proyecto de investigación aportará a los conocimientos de enfermería, proporcionando en los profesionales de enfermería un visión más acertada sobre el cuidado al paciente, con influencia de políticas de salud que orienten al cuidado de enfermería en la atención al paciente, lo cual nos ayudará a desarrollar y generar conocimientos centrados en los requerimientos del atendido, familia o comunidad.

El presente trabajo de investigación es conveniente porque nos va a permitir conocer el nivel de satisfacción en relación a los cuidados brindados por el personal de enfermería, reflejando fiabilidad, veracidad y calidad en dichas atenciones. Su importancia es saber cómo los pacientes perciben los cuidados de enfermería y cómo perciben la atención brindada. La relevancia social de la investigación, es definida por el grado de satisfacción del usuario obtenido mediante la investigación porque representa un indicador de utilidad, para plantear planes de mejora

continua, con la finalidad de ofertar servicios de enfermería de calidad y por ende la satisfacción de los usuarios.

La implicancia práctica es dada por la capacidad de poder evaluar los cuidados de enfermería según el nivel de satisfacción del usuario, lo cual permitirá dar en parte una solución parcial o total del problema. Con la esperanza de lograr la satisfacción total del usuario de los servicios. Valor teórico del presente trabajo de investigación está en el conocimiento que va a producir según la evaluación del cuidado de enfermería, a partir de esta perspectiva de satisfacción del usuario. El conocimiento servirá de base para el estudio de futuras investigaciones que se realizaran en la región o en el ámbito nacional.

La utilidad Metodológica se podrá hacer uso de manera continua y flexible la información, permitiendo enfocarse a los resultados del cuidado, y la satisfacción del paciente hospitalizado; ya que la satisfacción es un indicador importante en la calidad asistencial.

Finalmente, el propósito de este trabajo de investigación es mejorar los cuidados de enfermería brindados por el personal de enfermería al paciente hospitalizado, mejorando la percepción de los pacientes sobre la atención brindada por el personal de enfermería.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020.

Como objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción en la dimensión arte del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020
- Identificar la satisfacción en la dimensión calidad y técnica del cuidado

de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

- Identificar la satisfacción en la dimensión ambiente físico en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020
- Identificar la satisfacción en la dimensión disponibilidad en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020
- Identificar la satisfacción en la dimensión continuidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020
- Identificar la satisfacción en la dimensión resultados del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

II. MARCO TEÓRICO

Bautista R., 2019, en Moquegua, realizo un estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital Minsa II-1 Ilo. 2019”, el tipo de investigación fue descriptivo univariado, transversal, su muestra poblacional fue de 90 obteniendo los siguientes resultados: Según en la calidad de atención regular un 82.61% ha presentado una satisfacción alta y un 17.39% tuvo satisfacción media; en la calidad de atención baja solo se obtuvo un caso. Determinando así la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería (8).

Anaya S., 2018, Huancavelica, en su tesis sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia frente al cuidado humanizado de enfermería del Hospital Pampas Tayacaja”, fue un estudio correlacional, su muestra fue de 90 personas. Los resultados evidencian que el 48.9% manifestaron satisfacción mediana y en el mismo porcentaje 48.9% indicaron cuidado humanizado de enfermería de nivel medio. Por otro lado, el cuidado de enfermería se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes, con $p \leq 0,000$. Llegaron a la conclusión, el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital Pampas Tayacaja de Huancavelica (9).

Pizarro D. En el año 2017. Lima. En el trabajo de investigación: “Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional Sede San Borja”, siendo un estudio descriptivo, no experimental con un corte transversal, cuantitativo, su muestra fue de 78 pacientes, en los resultados se encuentra que, en su mayoría los pacientes hospitalizados indicaron que la calidad del cuidado de la enfermera es buena 62.0%, regular 37.0% y mala 1.0%; según la dimensión experiencia 58.0% de pacientes consideran buena y en la dimensión satisfacción un 71.0% es buena, 28.0% es regular y 1.0% mala. En conclusión, los pacientes de la de la Clínica Internacional Sede San Borja consideran que la calidad del cuidado de enfermería es buena (10).

Anahua P. Mamani W. En el año 2017, Arequipa, En su trabajo de investigación:

“Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche.”. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo y con corte transversal, la muestra fue de 319 pacientes, en los resultados se obtiene que 3.1% los pacientes tienen una satisfacción baja, 62,4% tiene una satisfacción media y un 34,5% tiene una alta satisfacción con relación a los cuidados de enfermería. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes del hospital Goyeneche es Media (11)

Chumpitaz M. En el año 2017 Lima. En su trabajo de investigación: “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora”, Fue un estudio descriptivo, con un corte transversal, cuantitativo, Para esta investigación su muestra fue de 60 pacientes. En los resultados se obtiene que el 40.0% de participantes tiene una satisfacción media con la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería, teniendo una tendencia a baja de 38.0%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad el 50.0% manifestó una satisfacción media. Por otro lado, la dimensión seguridad el 40.0% indico una satisfacción media con tendencia a alta 33.0%, en la dimensión Empatía el 40.0% tuvo una satisfacción alta. En conclusión, el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es de nivel medio (12).

Sifuentes O., En el año 2016 Trujillo, realizo una tesis “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, Fue un estudio descriptivo, de corte transversal, correlacional. La muestra fue de 194 usuarios, sus resultados son: 51.0% de los pacientes presentan un nivel poco satisfactorio con la calidad del cuidado de enfermería, un 16.0% presenta insatisfacción con el cuidado de enfermería, el 5.2% tienen un nivel muy satisfactorio y el 27.8% tienen un nivel regular de satisfacción del cuidado, El 72.0% de los usuarios hospitalizados indica una calidad del cuidado de enfermería regular, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. En conclusión: En conclusión existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado de enfermería (13).

Bernabé C., 2016, en Lima, realizó el estudio “Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”, Fue un estudio descriptivo, con un corte transversal, su muestra tomada fue de 50 pacientes, sus resultados son: En las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario, el 72.0% tienen nivel medio respecto al cuidado integral, el 62.0% tienen nivel medio en dimensión oportuno y 52.0% nivel medio en la dimensión seguro, en la dimensión respecto al cuidado continuo es alto en 60.0%. Por lo tanto, se concluye que, los pacientes hospitalizado tienen una satisfacción media con los cuidados de enfermería en el servicio de Medicina (14).

Pio M., en 2015, en Huánuco, realizó una investigación sobre “Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”, El estudio fue prospectivo, transversal y analítico, con un diseño correlacional. La muestra fue de 60 pacientes adultos mayores sus resultados son un 73.3% de pacientes indicaron que presentan un nivel de Satisfacción alto y el 26.7% nivel de Satisfacción baja. El 86.7% indicó que el cuidado de enfermería es adecuado y el 13.6% manifestaron los cuidados de enfermería inadecuados. Concluyeron, que hay una relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación (15).

Miranda P., Monje P., Oyarzún J., Seguel F., Flores E. Chile - Valdivia 2018. Se publicó el siguiente artículo: “Percepción de cuidado humanizado de Enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados” Fue un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, y de asociación, se tomó una muestra de 171 pacientes. Los resultados evidencian que el 86.0% de los pacientes siempre reciben un trato humanizado, un 11.7% casi siempre, 1.8% algunas veces y el 0.6% nunca percibió un trato humanizado. Los resultados han permitido una

retroalimentación positiva para el personal de salud, fortalece su desempeño y la motivación para cuidar. (16)

Karaca A., Durna Z. En Istanbul, Turkey. Año 2018 Se publicó el siguiente artículo: “Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería, satisfacción del paciente con la atención de enfermería.” Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. Su muestra fue de 635 pacientes. Donde los resultados fueron los siguientes los pacientes se encuentran satisfechos con la preocupación y el cuidado de enfermería. Y se encontraron poco satisfechos con la información brindada. La atención brindada por el personal de enfermería fue excelente obteniendo un 63.9% (17)

Brocamontes K., Cortes E., De la Rosa L. Mexico, en el año 2018, en un trabajo titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco” Este estudio es descriptivo con corte transversal, la muestra fue de 25 pacientes postquirúrgicos. Los resultados fueron los siguientes un 40,0 % se reportaron muy satisfecho sin embargo un 36,0% solo se encontraba satisfecho y solo un 24,0% se encontraba poco satisfecha. (18)

González P., Pérez M., Jiménez E., Martínez L. En el 2017, México, Veracruz. Realizaron un trabajo titulado: “Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería en una institución de segundo nivel”. Este estudio fue descriptivo, transversal y correlacional, la muestra fue de 148 pacientes. El 92.0% percibe un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería. En la percepción global del cuidado humanizado, el 60.8% siempre lo percibió, el 19.6% casi siempre lo percibió, 14.2 % algunas veces lo percibió y 5.4 nunca lo percibió. Llegando a la conclusión, el cuidado humanizado fue percibido por más de la mitad de los participantes, sin embargo, hay un porcentaje de usuarios que no lo percibieron, por lo que es necesario implementar estrategias de sensibilización en el personal para mejorar esos cuidados humanizados y que se hagan visible en el momento de tener contacto directo con el paciente (19).

Levandovski P, Dias M., Marques A. Brasil, 2015. Realizaron una investigación titulado: "Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia". El estudio fue descriptivo con corte transversal, se tomó una muestra de 250 pacientes. Los resultados, indican que tiene un buen nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado de enfermería. Se obtiene 91.6% en práctica segura del cuidado, 87,7% en la velocidad para atender en una condición grave en pacientes y 91,1% rápida mejora de salud con el tratamiento realizado por enfermería (20).

Choi E., Jang I., Hwang J., Kang Y., Kim S., Nho J., Kim J. Ulsan – Korea 2015. En una revista científica se publicó su trabajo titulado: "Satisfacción del paciente con la enfermera de práctica avanzada en un Hospital terciario." El estudio fue descriptivo de corte Transversal, se tomó una muestra de 263 pacientes. Los resultados fueron los siguientes la satisfacción general de los pacientes fue alta demostrando la contribución de las enfermeras en prácticas avanzadas. Un 52.26% tuvo una buena impresión de la Enfermera, 61,75% sintió un apoyo interpersonal. (21)

Respecto a la base teórica, según Manuel Dos Santos el concepto de satisfacción es dinámico y está evolucionando con el paso del tiempo, investigadores de marketing y los de comportamiento del consumidor tomaron interés y se han conceptualizado de muchas maneras; sin embargo hoy en día no hay un consenso sobre su definición o naturaleza, actualmente han comprendido a la satisfacción como una respuesta emocional que esta derivada por un juicio cognitivo, el cual demuestra también que es una influencia positiva directa sobre su lealtad y la intención de los usuarios (22).

Para Velandia, Ardon y Jara, la satisfacción inicia con una persona y culmina en la misma, de esta manera es un fenómeno principalmente subjetivo, desde su naturaleza hasta su medición e interpretación. Sin embargo, también se debe considerar que la satisfacción es influenciada por otras personas que rodean a la persona las cuales aportan a la formación de la calidad del servicio. Entonces la

satisfacción no solo está dada por la subjetividad de uno mismo, sino que está influenciado por el entorno del sujeto perteneciente a un grupo social determinado que se siente de un modo o de otro. Donabedian ha planteado que la satisfacción tiene importancia como un medidor para la calidad del cuidado ya que se adquiere información sobre la atención del proveedor ha brindado alcanzando valores y expectativas donde el cliente tiene la última palabra. (23)

La medición de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, es un método muy importante en los últimos tiempos para valorar los servicios de salud, se sabe que la evaluación del cuidado de enfermería constante ha permitido implementar acciones que fortalecen las intervenciones y logran mejoras en los resultados. Debido a que la satisfacción tiene una definición bastante amplia (multidimensional y multifactorial). Diferentes autores han fijado como un punto de partida a la satisfacción para evaluar la calidad. Koss y Donabedian han sido los primeros en analizar la satisfacción del paciente, la satisfacción se considera como un elemento fundamental para medir la calidad de los servicios de salud, es así como se dio origen al “quality of care from the patient perspective” (QCPP), Este instrumento parte del punto de vista del paciente - medico con relación a la atención de salud. (24)

Las actividades del personal de enfermería, son percibidas por el paciente y evaluadas, debido a que tiene el mayor contacto con los pacientes durante el cuidado proporcionado en los hospitales, convirtiéndose así la satisfacción del paciente en un indicador esencial para determinar el cuidado de enfermería.

Por ello en el postulado de Oliver y Parasuranam, Indican que la persona (consumidor) tiene la capacidad para evaluar la calidad con la cual se ha brindado el servicio, esto se debe a que tuvo experiencia en la vivencia durante el proceso de la atención. Es así que en los servicios de salud se considera que la opinión de los pacientes hospitalizados con gran valor al momento de evaluar la atención brindada. (25)

Por lo tanto, las opiniones del paciente sobre los cuidados de enfermería se evidencian en la satisfacción o insatisfacción de estos mismos; siendo así un indicador importante de la calidad. Debido a ello, durante la estadía hospitalaria del

paciente en los servicios se brinde cuidados de enfermería acorde a sus necesidades y expectativas, de esta forma la experiencia que viva sea agradable, de confort y quede satisfecho.

Donabedian Avedis, es considerado el padre de la calidad, ha definido a la calidad como la obtención de los mayores beneficios de la atención, disminuyendo los riesgos para el paciente, teniendo en cuenta las limitaciones y capacidades de los recursos de la institución (26).

Avendis Donabedian, en su teoría sobre la calidad asistencial menciona tres dimensiones importantes para la calidad las cuales son: (27)

- a. Dimensión Técnico-Científica: Eso quiere decir que debe seguir guías para la atención y protocolos, los cuales deben cumplir con la continuidad, eficacia, integralidad, seguridad, efectividad y la seguridad. Los cuales deben cumplir con un modelo el cual permita la garantía de la calidad de la atención.
- b. Dimensión humana: Consiste en que se garantiza la salud del ser humano a través de brindar una atención de calidad. Se refiere al aspecto interpersonal de la atención el cual reúne características como: Respeto a los derechos del paciente, información veraz y oportuna, interés manifiesto de la persona, amabilidad y ética de parte del personal que atiende.
- c. Dimensión del entorno: Comprende a las relaciones prestadores-consumidores, es decir a la relación que la institución presta facilidades para la mejor oferta de los servicios generando valor agregado para el usuario fundamentado en la comodidad, ambientación, limpieza, orden y privacidad

Calidad son un grupo de características y propiedades que tienen la capacidad de satisfacer necesidades, preferencias y gustos, cumpliendo con las expectativas del consumidor. Algunas personas desean algunas características, mientras que otras preferirán otras características; sin embargo siempre habrá características y propiedades que satisfaga a todos para que pueda ser considerado de calidad. (28)

American Society for Quality Control (ASQC) menciona que la es un conjunto de propiedades de un servicio, producto o proceso que por su idoneidad puede satisfacer las necesidades del usuario o el cliente. (29)

El cuidado es uno de los conceptos más relevantes en la profesión de enfermería y va influenciando a la teoría, investigación, práctica y educación. El cuidado es definido como la esencia de la enfermería, es una manera de lograr la salud, el bienestar y conservar las culturas y civilización; es una característica central, unificadora y dominante de enfermería; los cuales están relacionados con la experiencia asistencial y apoyo que requieren para mejorar su estado de salud. (30) El cuidado se ha percibido como una característica básica universal que ha pasado a ser una base en la sociedad. Es considerado esencial para la supervivencia del ser humano. (31)

Ware et al en 1978 señalaron que existe ocho dimensiones del cuidado al paciente las cuales están comprendidas por Finanzas, el arte del cuidado, la accesibilidad-conveniencia, el ambiente físico, la disponibilidad del cuidado, continuidad del cuidado y los resultados / eficacia cuidado (32), sin embargo, Ericksen en 1988 fue quien determinó las dimensiones del cuidado de enfermería que están relacionadas con la satisfacción de los pacientes durante su hospitalización, menciona que hay factores que influyen la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Ericksen define que “la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, es el conexo entre la expectativa de los pacientes cuidado y su percepción de la experiencia actual”. Tomo como referencia la teoría de Donabedian, desarrollo, clasifiqué y reviso el concepto de satisfacción con relación a los cuidados de enfermería donde nos indica que la satisfacción es una evaluación subjetiva del usuario. Que resulta de la interacción, la respuesta emocional/cognitiva de las expectativas del paciente está buscando de un servicio, esto forma parte del eje central de la satisfacción con los cuidados de enfermería permitiendo obtener resultados referentes a los cuidados. (33)

Ericksen solo considera seis dimensiones. Debido a que se descarta dos dimensiones, siendo la dimensión finanzas (la atención de enfermería se encuentra incluido en el costo de la atención brindada) y la dimensión accesibilidad/conveniencia (el paciente no requiere gestiones administrativas para que se le brinden los cuidados de enfermería ya que se los proporciona sin gestión alguna), ericksen menciona que estas dimensiones no están directamente relacionadas en la

forma directa con el cuidado de enfermería. Una vez retirado estas dos dimensiones, Ericksen construyó un instrumento **patient satisfaction with the care of nursing (spce)** para evaluar la percepción de la satisfacción del paciente hospitalizado. Las seis dimensiones del cuidado hospitalario son:

- a) Arte del cuidado, Se analizan las veces que se demuestra el cuidado de enfermería por el profesional. En esta dimensión se incluyeron características positivas como el interés, la amistad, la consideración, la paciencia y la sinceridad. También se consideró las características negativas como las conductas de la enfermera, las causantes de dificultades, la falta de respeto, el dolor, los insultos y/o preocupaciones innecesarias.
- b) Calidad y técnica del cuidado, En esta dimensión se considera las siguientes características positivas como las habilidades del personal, el perfeccionamiento, el entrenamiento, la experiencia, el evitar hacer errores, brindar información, explicaciones de manera clara a los pacientes. En las características negativas consideran la falta de manejo de equipos o materiales por el profesional de enfermería, no tener experiencia, escoger riesgos innecesarios y utilizar métodos no adecuados.
- c) Ambiente físico, para esta dimensión se toma en cuenta el ambiente donde se proporcionará los cuidados de enfermería. Dentro de esta dimensión también se ha incluido el mobiliario del paciente, las indicaciones y señales claras, la buena iluminación, el sonido, la limpieza
- d) Disponibilidad del cuidado, en esta dimensión se toma atención al servicio y el personal de enfermería, características como la cantidad de personal disponible para el cuidado, la dedicación del personal de enfermería con el paciente.
- e) Continuidad del cuidado, en esta dimensión se muestran características de entrega de los cuidados por el mismo personal de enfermería asociados con el seguimiento a las necesidades del paciente en los distintos turnos.
- f) Eficacia/resultados del cuidado. En esta dimensión se puede apreciar la eficacia de las acciones de enfermería como alivio del dolor, educación para el cuidado y alivio del dolor, dan mejoras o mantenimiento a su estado de

salud. Cabe resaltar que el paciente evaluara si los cuidados proporcionados cumplieron con sus expectativas.

Según el Ministerio de Salud para plantear el desasosiego de los clientes del exterior es fundamental cuando se tiene una favorable calidad como una disputa metodológica, en relación a los clientes, calidad dependerá del método esencial de la interacción entre el equipo de salud y el paciente, caracterizándose con la duración de demora, buena intimidad, tolerancia en el cuidado y especialmente logre la asistencia que desea, asimismo tenga que velar la exigencias conectado a distintas perspectivas de la calidad, así que pueden ser: respeto, información pertinente y equidad (34).

De acuerdo con Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) menciona en un libro titulado Normas de gestión de la calidad del cuidado, el atributo se describe como la destreza del artículo adquirido, sistema o atención, para la satisfacción de los requisitos de los clientes y una particularidad admite su comparación con cualquier artículo de su mismo origen. Debido a lo cual la conceptualización de calidad es similar a la complacencia completa de los usuarios esto quiere decir sobrepasar y satisfacer los ideales del usuario. Los atributos de la atención en salud podrán lograrse en el momento en el que se tenga en consideración las normas, técnicas y acciones que logren satisfacer las carencias del usuario. Es así que la satisfacción del usuario es una perspectiva para determinar los atributos de la atención (35).

Según la OMS tiene una definición sobre la calidad la cual dice: Es la suma de responsabilidades de para seleccionar diagnósticos y terapias más convenientes para proseguir con la atención de salud, se debe tomar en cuenta las causas y la razón del paciente, obteniendo un efecto con las más baja exposiciones de los efectos y el aumento de la satisfacción del paciente. Para optimizar y costear los atributos del trabajo es importante fijar un plan de filiación de la calidad, la mejora no dependerá de la decisión y determinación de la gente, ya que se considera la forma correcta de utilizar los recursos, este arreglo se edifica en base a las motivaciones y los esfuerzos incesantes del equipo de trabajo (36).

Para lograr la certeza de la calidad es necesario: Obligación, transmitir y producir

con la finalidad y determinación de la corporación, cultivarse a la novedad de la filosofía a todo grado organizacional e insertar la comprobación en el interior del procedimiento, eliminando el principio que a mayor costo es mejor la calidad, establecer la preparación invariable, el liderazgo, el mejor continuamente, crear confianza y erradicar los miedos e inspirar la mejora, formación de propósitos organizacionales (37).

Acreditación de Hospitales y Garantía de Calidad: La acreditación se debe comprender como el procedimiento periódico, reservado y voluntario, donde se evalúa sus recursos de las instituciones, la organización para brindar los servicios a los pacientes y resultados obtenidos. La acreditación hospitalaria son acciones que se van impulsando desde hace mucho tiempo, permitiendo garantizar la calidad como en países de América, donde podemos ver a Estados Unidos y Canadá. El Dr. Codman de Massachusetts en el año 1916, brindo pautas para la acreditación. Se considera como una gran herramienta que permite garantizar la calidad y permite la mejora continua de los hospitales (38).

El objetivo de las acreditaciones son evaluar la estructura, los procesos y los resultados, es importante identificar a estos últimos los cuales son dificultosos de evaluar, debido a que influye distintas acciones que no siempre son controladas por el hospital. Sin embargo, es importante identificar los límites de los procesos de la acreditación y ello no es propiamente acreditación, dentro de estos límites y restricción tenemos: (38).

No existe garantía en la acreditación por si sola. La acreditación aporta a la calidad sin embargo está limitada en constatar bajo ciertos parámetros e indicadores ya establecidos.

- a. No existe garantía en la acreditación por si sola. La acreditación aporta a la calidad sin embargo está limitada en constatar bajo ciertos parámetros e indicadores ya establecidos.
- b. No es un proceso continuo. La acreditación se establece periódicamente.

- c. Con la acreditación no se puede clausurar, ni se puede otorgar licencias a los establecimientos. Esto corresponde a la autoridad competente Ministerio de Salud, los municipios.
- d. La acreditación no puede reemplazar otras modalidades que garanticen la calidad de atención. Solo es una herramienta de las cuales permite se usa para brindar garantía en la calidad.
- e. Es importante identificar a la acreditación es distinta a una habilitación, categorización y autoevaluación. Es recurrente que se malinterprete y se utiliza como sinónimo sin embargo el significado es distinto.
- f. Los niveles de atención son distintos a los niveles de acreditación. Los niveles de atención son de criterios administrativos. Un hospital puede tener un nivel de atención segundo, tercero o cuarto (38).

Teoría de Hildegard Peplau - Modelo de Relaciones Interpersonales: En esta teoría nos describe cuán importante es la relación enfermera-paciente como proceso terapéutico e interpersonal. Peplau ha analizado experiencias que han obligado a los pacientes a manifestar respuesta ya sea constructivas o destructivas frente a: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad. Sin embargo, Peplau, identifico cuatro fases que parten de la orientación, identificación, exploración y resolución. (39)

- Fase de orientación, en esta fase el personal de enfermería reconoce – analiza el problema de paciente y determinara el cuidado. El paciente tiene una necesidad y busca el cuidado del personal de enfermería.
- Fase de identificación, en esta fase el profesional de enfermería identifica los sentimientos del paciente a través de las expresiones y sentimientos que permitan al paciente a soportar la enfermedad y que refuerce los mecanismos que proporcionan satisfacción que está buscando.
- Fase explotación, en esta fase los pacientes hospitalizados sacan el mejor beneficio de los cuidados de enfermería que ofrece el profesional de enfermería.
- Fase de resolución, en esta fase la enfermería resolverá las necesidades que hacen dependiente al paciente y crear una relación

Teoría de Madeleine Leininger - Teoría de la diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales: La teoría de Leininger nos menciona la persuasión que tiene personas de diferentes culturas las cuales pueden ofrecer una orientación e información al personal de enfermería para brindar el tipo de cuidado que desean o requieren los demás. Leininger considera a los cuidados como la esencia del profesional de enfermería y es un punto principal, distintivo y dominante para esta disciplina ya que es esencial para el bienestar, la curación, el desarrollo, la salud y la sobrevivencia del ser humano, también permite afrontar las limitaciones o el afrontar la muerte. (40)

Los cuidados de enfermería culturales son holísticos, por ello permiten explicar, interpretar y predecir las alteraciones asistenciales del profesional de enfermería que permite orientar a la práctica de esta disciplina. Comenzó a formular hipótesis basadas en su teoría sobre los cuidados culturales en la enfermera transcultural; partiendo de su indagación, investigación, los trabajos antropológicos y el profesional de enfermería basándose así cualitativamente proponiendo que el bienestar o salud se predice en las dimensiones de epistemológicas, ontológicas de los cuidados de enfermería culturales. (40) El profesional de enfermería debe tener noción sobre la diversidad cultural en el mundo, esta teoría ofrece una visión realmente amplia, holística y extensa de las personas, debido a que su orientación cualitativa la ha convertido en algo amplio y extenso, tomando así el cuidado de enfermería desde un punto de vista multicultural y mundial.

Según Juárez y García definieron a los cuidados de enfermería como la esencia de enfermería el cual tiene la característica profesional y personal lo cual esta guiado al autocuidado, conservación y restablecer la vida esto está fundamentado a la relación enfermera – paciente. El cuidado es una actividad de supervivencia desde que existe el ser humano. También es importante su función principal el cual es el promover y desarrollar las actividades que permiten a la persona y grupos vivir. El cuidado es un compromiso filosófico, moral y científico, dando protección a su dignidad y conservar la vida. (41)

En el método vigoroso del ser humano, se añade perspectivas de la existencia bio-natural, estética, social, psicológica e implica y trasciende lo adicional entre los conocimientos. El método de atención se enfoca en la interacción entre personas,

con un conjunto de razonamientos que se diferencian, relación moral, valores e interacción con la persona de atención. Esta interacción entre personas, la ética discursiva y general confrontan la universalidad y solidaridad de la expansión científica-técnica, sin perecer en la percepción científica que afirma la percepción humana prime en la intersubjetividad de los usuarios, grupos social y familia. Estas relaciones se notan en el conocimiento ético y las acciones de la enfermera relacionada a la pluralidad, libertad, igualdad, fraternidad y diversidad, lo cual contribuirá a la mejora del propio razonamiento (42).

Los atributos en las funciones de atención están compuestos de innumerables características o perspectiva hasta tal punto de subjetivas como objetivas, es significativo comprender las perspectivas de la calidad lo cual podremos entender a los usuarios los cuales definirán la calidad de atención que brindamos. Estos aspectos son: (43).

- a. Disponibilidad: Este definirá cuanto tiempo se brinda la atención, y si siempre esta cuando el usuario lo necesite.
- b. Accesibilidad: Engloba el tiempo de espera al momento de ser atendido, la atención cuando se requiera.
- c. Cortesía: Demuestra la actitud con la que se trata al usuario lo cual será percibido por el usuario al momento de ser atendido, es importante recalcar que comprender y reconocer los sentimientos del usuario hará que este se sienta más cómodo. La delicadeza moverá a la persona este demostrará cierto grado de empatía y conformidad para los demás, a las personas la cortesía implica al respeto y dignidad para con los demás y se esforzará en lograr armonías en uno mismo.
- d. Agilidad: El abastecedor de atención mostrara la rapidez en satisfacer los pedidos de los usuarios.
- e. Confianza: Lo que el abastecedor mostrara cuando da una atención cumpliendo con las expectativas, de manera responsable y fiable, siendo captado por el usuario.
- f. Competencia: El abastecedor muestra aptitudes y entendimiento necesarios al atender al usuario. Si su competencia es mayor, el grado de satisfacción será mayor.

g. Comunicación. El abastecedor de atención se relaciona con los usuarios mediante un lenguaje claro, simple y sencillo para comprender, esta comunicación entre usuario y abastecedor de atención aumenta la calidad de atención y servicios hospitalarios obtenidos.

Satisfacción: Es una experiencia subjetiva que se percibe de un servicio recibido.

Percepción: Es una interpretación que el cerebro recibe, a través de sus sentidos dando una impresión consciente o inconsciente de su entorno.

Calidad: Es la facultad que tiene un servicio, objeto que satisface las necesidades de acuerdo a un parámetro

Arte del cuidado: Vemos las aptitudes del personal de enfermería entorno al paciente al momento de atenderlo

Ambiente físico: Una atmosfera placentera, tener buena iluminación, limpieza y un ambiente adecuado.

Calidad técnica del cuidado: Hablamos de la habilidad de la enfermera al realizar un procedimiento con el paciente de manera adecuada, tomando la medida de bioseguridad adecuada.

Continuidad del cuidado: El seguimiento oportuno de las necesidades del paciente por el personal de enfermería en los distintos turnos que tiene cada personal de enfermería durante el día.

Disponibilidad: El personal de enfermería logra solucionar los problemas, supervisando las condiciones de la higiene y vestimenta del paciente.

Entorno: Se logra ver como mantiene el entorno del paciente para una cálida atención.

Relación interpersonal: Como se desenvuelve el personal de enfermería con el paciente, logrando una relación paciente – profesional logrando la comodidad de la atención.

Resultados del cuidado: Lograr aliviar el dolor y participar en el cuidado y educación para que el paciente pueda continuar con su cuidado en casa.

Técnico- científico: Nos referimos a la práctica realizada por el personal de enfermería utilizando la base científica de cada cuidado brindando al paciente.

III. MÉTODO

3.1. Diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación básica descriptiva, busca recopilar datos e información para responder a la problemática planteada a la situación planteada a los sujetos de estudio. Es descriptiva porque se describen los datos y características de la población para poder conseguir de esa forma comprender a la población de forma más exacta. (44)

Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de diseño no experimental, ya que las variables se estudian tal como se comportan en la naturaleza. (45)

Prospectivo, porque la investigación se efectuará en tiempo presente hacia el futuro, considerando que las variables serán estudiadas ese tiempo. (45)

De corte Transversal, ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento. (45)

3.2. Variables y Operacionalización

Definir tu variable y tus dimensiones

- a) **ARTE DEL CUIDADO** Este aspecto se enfoca en la condición del cuidar verificado por el abastecedor que brinda atención en sanidad, en los aspectos de la satisfacción predomina el provecho, consentimiento, lealtad, atención, y veracidad. Los aspectos desfavorables tendrán actuaciones negativas son las conductas anticipadas, insuficiencia de respeto y motivo de dificultades, aflicción, agravio, o inquietud dispensable, todo otorgado por el abastecedor de atención en sanidad.
- b) **CALIDAD Y TÉCNICA DEL CUIDADO** Este aspecto nos habla sobre el método y cualidad del abastecedor los cuales se necesitan para el cuidado: cualidad para la atención, práctica, optimización, preparación, ponderación a las condiciones, eludir fallos ser conveniente en la investigación, y explicarle al paciente de manera clara.

- c) **EL AMBIENTE FÍSICO** es un lugar donde se adecua la atención. La satisfacción en el lugar abarca un medio de tranquilidad, sillas confortables, buena iluminación, indicador y adiestramiento conciso, atractiva sala de espera, aseo y detalle.
- d) **LA DISPONIBILIDAD** como encontrar un equipo favorable como enfermeras las cuales estén a disponibles para brindar atenciones adecuadas al paciente
- e) **LA CONTINUIDAD DEL CUIDADO** quiere decir el esmero con el cual se da la atención por el abastecedor. Las características ciertas se agrupan en la continuidad de las exigencias del usuario por el equipo de enfermería de los distintos turnos.
- f) **LOS RESULTADOS DEL CUIDADO** son resultados que el cliente nos da sobre la atención desea por la enfermera. Las características vinculadas con la satisfacción abarcan cooperación en la atención, formación para la atención en la residencia y confortación del dolor (28).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población para esta investigación estuvo compuesta por 60 pacientes hospitalizados en el Hospital Regional Moquegua de los servicios de Medicina y Cirugía, en el mes de enero del 2021

Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que desean participar del estudio
- Paciente con más de 48 horas hospitalizado

Criterios de Exclusión

- Paciente que no pueda expresarse por sí mismo
- Paciente con trastorno Psicológicos

Muestra

Para este caso no se requiere muestra.

Muestreo

Se aplicó un Muestro no probabilístico por conveniencia el cual nos permitió seleccionar la muestra disponible en un solo momento. (46)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, adicionando a ello se usó como instrumento el Cuestionario de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (SPCE), el cual se ha adaptado para distintos contextos culturales y validado respectivamente. Fue diseñado por Ericksen Lilian en 1988 y adaptado por Shirley Cavila Alva y Tania Giovana Gonzales Díaz para medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería.

El cuestionario consta de 34 ítems. las respuestas para este cuestionario están en la escala de Likert con cuatro alternativas: 1= Nunca 2= A veces 3= Frecuentemente 4= Siempre. El cuestionario satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (SPCE) está conformado por 6 dimensiones:

Dimensión Arte del Cuidado: Evalúa los cuidados de enfermería demostrado hacia al paciente. Está conformada por 9 preguntas (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)

Dimensión Calidad técnica del cuidado: Se evidencia las habilidades, destrezas y técnicas que tiene el profesional de Salud, así también como la modernidad y calidad de los equipos que utilizan. Consta de 6 preguntas (10, 11, 12, 13, 14, 15).

Dimensión del ambiente físico: Se evalúa la parte del entorno donde se brindan los cuidados de enfermería. Esta consta de 5 ítems (16, 17, 18, 19, 20)

Dimensión Disponibilidad: Se valora al cuidado proporcionado por el personal y las facilidades que dispondrá el paciente. Está conformada por 3 ítems (21, 22, 23)

Dimensión continuidad: Se valora la recurrencia que se brindan los cuidados por el mismo profesional de salud. Esta dimensión consta de 5 ítems, (24, 25, 26, 27, 28)

Dimensión Resultados: Se evalúa la percepción del paciente sobre el cuidado que espera del cuidado de enfermería brindados. Está conformada por 6 preguntas (29, 30, 31, 32, 33, 34)

DIMENSIONES DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	N° DE ÍTEMS	VALOR MÁXIMO	VALOR MINIMO	Satisfacción Bajo	Satisfacción Medio	Satisfacción Alto
Arte del cuidado	9	36	9	9 – 18	19 – 27	28 – 36
Calidad técnica del cuidado	6	24	6	6 – 12	13 – 18	19 – 24
Ambiente físico	5	20	5	5 – 10	11 – 15	16 – 20
Disponibilidad del cuidado	3	12	3	3 – 6	7 – 9	10 – 12
Continuidad del cuidado	5	20	5	5 – 10	11 – 15	16 – 20
Resultados	6	24	6	6 – 12	13 – 18	19 – 24
Cuidado global	34	136	34	34 – 68	69 - 102	103 – 136

VALIDEZ

El cuestionario satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (SPCE), se validó por primera vez en el año 1988 con el idioma inglés, en una revista en los Estados Unidos titulado “Patient satisfaction with the quality of nursing care”. Luego en el año 2002 fue validado al aplicarse a pacientes hospitalizados en Mexico, en dicho estudio explora la validez factorial de una adaptación al castellano del mencionado instrumento. En el Perú el cuestionario satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (SPCE), es utilizado para medir la Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, se realizó en el año 2017 en Iquitos – Perú. En una tesis titulada Percepción de la calidad del cuidado de enfermería

desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. Hallo validez de contenido y constructo, el cual obtuvo una ($p < 0,05$), en todos los ítems en la prueba binomial.

CONFIABILIDAD

En cuanto a la confiabilidad, la investigadora Cavila Shirley y Gonzales Tania aplicaron una prueba piloto alcanzando un Alfa de Crombach de 0,900 lo cual son resultados aceptables y confiables. De la misma manera la investigadora del presente trabajo realizó una prueba piloto en donde se incluyó 30 pacientes hospitalizados en una determinada institución de las mismas características del servicio donde se aplicó el estudio, obteniendo como resultado por el Alfa de Crombach de 0.945, lo cual indica que el instrumento es aceptable y confiable. (Anexo 03)

3.5. Procedimientos

Se emitió un documento de solicitud adjuntando los requisitos solicitados por la misma entidad para tener la autorización de la encuesta a la unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Moquegua; se da la Autorización para la aplicación del trabajo de investigación con las observaciones de cambiar el año que llega 2021 para continuar con la Ejecución el cual será evidenciado en el Informe Final. Luego se pidió permiso verbal a Jefatura de Enfermería del Hospital Regional Moquegua, quien dio el visto bueno para poder ejecutar las encuestas en los Servicios de Medicina y Cirugía. En los respectivos Servicios se solicitó permiso de la misma manera, en cada servicio se entregó una copia de la Autorización para poder ingresar a los ambientes. Al investigador se le sugirió ir por las tardes por el ajetreo de las mañanas en los servicios mencionados.

Se solicitó al investigador llevar su equipo de protección respectivos debido a los protocolos del COVID 19 los cuales fueron: Mascara Facial, Mascarilla, Mandilon Descartable y Gorro descartable. Se evidencio el equipo de protección a la entrada y salida de los servicios de cirugía y medicina. Se procedió a realizar las encuestas tomando en cuenta a los criterios de inclusión y exclusión de la investigación. También se tomó en consideración que el personal de enfermería no se encuentre realizando algún procedimiento al paciente. Cada paciente que autorizo participar

de la encuesta firmo el consentimiento informado o coloco su huella digital según corresponda. La encuesta fue tomada de 10 a 20 minutos de acuerdo a la comodidad del paciente. Se realizó las encuestas todos los días debido a que los egresos e ingresos son activos por las fechas.

Luego, todos los datos obtenidos en las encuestas fueron subidos al programa SPSS versión 22 – 25 para poder realizar el análisis de los datos según los objetivos planteados en esta investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos de esta investigación se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, se usó el programa SPSS (IBM SPSS Statistics Base) Versión 22 - 25.

En un primer momento se hizo el análisis estadístico descriptivo, elaborando tablas de frecuencias y porcentajes de cada una de las dimensiones y tema principal

Las tablas se elaboraron en el Excel versión 10, y se trasladaron para ser presentados en el Word versión 10. Se realizó la interpretación de las tablas, la discusión y la elaboración de las conclusiones de la tesis.

3.7. Aspectos Éticos

La participación para este presente estudio será de manera voluntaria y anónima, respetando sus derechos de los pacientes.

Autonomía Este principio se respetará, debido a que todos podrán elegir libremente, si desea o no participar de la investigación para ello se presentara el consentimiento como señal de aceptación.

Beneficencia: Este principio será respetado ya que el estudio es descriptivo, asimismo se dará a conocer los resultados de la satisfacción de enfermería con los cuidados de enfermería.

No maleficencia: Todos los datos que se proporcionen al investigador serán utilizados de manera respetuosa exclusivamente para este trabajo de investigación.

Justicia: Se respetará la voluntad de cada paciente hospitalizado, sin discriminación alguna, se brindará un trato igual, toda información recogida será importante para esta investigación.

IV. RESULTADOS

Satisfacción Global

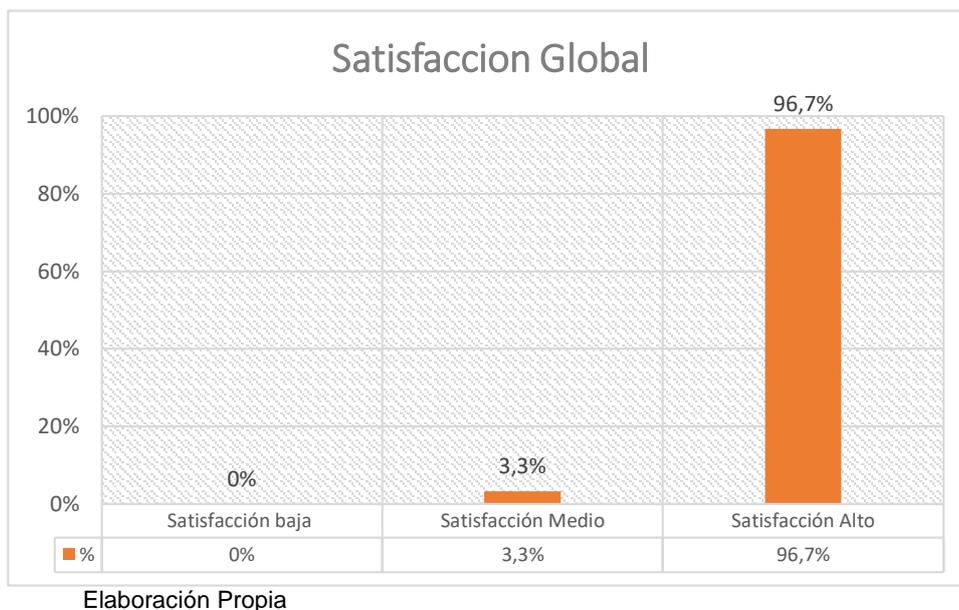
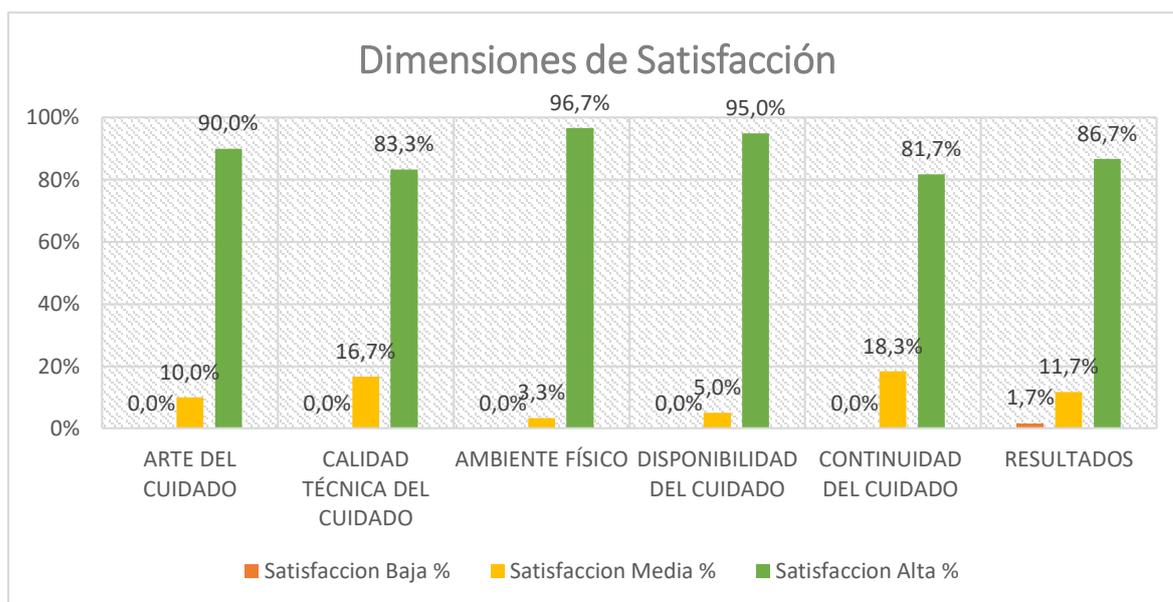


FIGURA 1 Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 96.7% (58) de los pacientes hospitalizados que fueron encuestados, tienen una satisfacción Alta y el 3.3% (2) de los pacientes hospitalizados tienen una satisfacción media.

Dimensiones de Satisfacción



Elaboración Propia

FIGURA 2 Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en la dimensión Arte del Cuidado, calidad Técnica, ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.

Análisis e Interpretación: Con respecto a la dimensión: Arte del Cuidado el 90.0% de los pacientes hospitalizados han manifestado una satisfacción Alta y solo un 10.0% de los pacientes hospitalizados percibe una satisfacción media.

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Calidad y técnica del cuidado el 83.3% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción alta y solo un 16.7% de los pacientes hospitalizados una satisfacción media.

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Ambiente Físico el 96.7% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción alta y solo un 3.3% tiene una satisfacción media.

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Disponibilidad del cuidado el 95% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción Alta y solo el 5.0% de los participantes tienen una satisfacción media.

Análisis e Interpretación: En la dimensión Continuidad del cuidado el 81.7% de los pacientes hospitalizados manifestaron una satisfacción Alta y el 18.3% tienen una satisfacción Media

Análisis e Interpretación: En la dimensión Resultados el 86.7% de los pacientes manifestaron una satisfacción alta, el 11.7% de los pacientes manifestaron una satisfacción media y solo el 1.7% de los pacientes tiene una satisfacción baja.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se determina que la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados del Hospital Regional Moquegua tiene una satisfacción alta 96.7%; esto se debe a que en las dimensiones del cuidado de enfermería en su mayoría prevaleció satisfacción alta. Estos resultados guardan relación con el estudio de González P., Pérez M., Jiménez E. y Martínez L. sobre Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería al encontrar que cerca del 92,0% percibe un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería. Así mismo en su estudio de Bautista R. sobre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente obtuvo que el 82.61% tuvo una satisfacción alta. Otro el autor Pizarro D. en su estudio de calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados el 71.0% una satisfacción buena. Ello es acorde con lo que en este estudio se ha encontrado.

Por otra parte, en el estudio de Pio M sobre satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal se encuentra que el 73.3% de pacientes presentan un nivel de satisfacción alto; sin embargo, en lo que no concuerda el estudio de la autora referido con el presente es que se mencionan que un 26.7% tiene una satisfacción baja. Así mismo el autor Anahua P. Mamani W. en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente es que se mencionan que obtuvo que un 62.4% tiene una satisfacción media, 34.5% satisfacción alta, y un 3.1% una satisfacción baja. En este estudio, no se encuentran esos resultados.

La satisfacción es una experiencia subjetiva sobre la atención brindada durante su estancia hospitalaria; Donabedian (26) indica que la satisfacción es importante para medir la calidad lo cual permite buscar mejoras en la intervención de enfermería minimizando de esta manera problemas en la atención y lograr satisfacer las necesidades y sobrepasar las expectativas que el paciente está buscando durante su recuperación, la satisfacción del paciente hacia los cuidados de enfermería ha sido tema controversial en la actualidad debido a que se toma con mucha relevancia

la opinión del paciente. La bibliografía que se ha revisado afirma lo que se halló en esta investigación.

La satisfacción es un constructo multidimensional la cual está comprendida por distintas dimensiones; por lo cual el presente trabajo tomo en cuenta seis dimensiones basados en Ericksen (33). En este estudio en lo que respecta la satisfacción en la dimensión arte del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados ha resultado una satisfacción alta 90.0%. Este resultado viene siendo similar al estudio de Karaca A., Durna Z. en su investigación sobre satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. Donde el 63.9% indican que la atención brindada por el personal de enfermería fue excelente. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Leininger (41) dice que el cuidado es una relación transcultural, es la esencia de la profesión de enfermería; es una cualidad del ser humano que se presenta en disposición moral orientada a la ayuda. Los cuidados de enfermería, son percibidos por el paciente y a la vez evaluados, esto se debe a que el profesional de enfermería tiene el mayor contacto con los pacientes durante el cuidado proporcionado en los hospitales, de esta forma se convierte la satisfacción del paciente en un indicador esencial para determinar el cuidado de enfermería.

En los resultados hallados en el arte de cuidado podemos notar que dentro del 10.0% de satisfacción media se ha encontrado que en las preguntas “mostro ser amistosa conmigo” y “me proporciono privacidad cuando me atendió” se evidencia que un 2% (1) respectivamente no percibió dichas acciones. Por otra parte, un 7% (4) manifestó que a veces se muestran amistosas con el paciente y 3%(2) indica que a veces le proporcionan privacidad cuando se le atiende. Dando así evidencia que hay sesgos los cuales pueden influir de manera negativa en la satisfacción del paciente en su totalidad.

En lo que respecta en la satisfacción en la dimensión calidad y técnica del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados 83.3% tiene una satisfacción Alta. Estos resultados guardan relación con Pio M en su estudio de satisfacción del adulto

mayor respecto a los cuidados que recibe indica que el 78.3% tiene una satisfacción alta con la técnica del cuidado y un 21.7% tiene una satisfacción media. Por otra parte, Pizarro D. en su estudio Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados la calidad del cuidado es buena 62.0%, es necesario que haya una satisfacción plena del 28.0% restante. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Donnabedian (26) nos menciona que para evaluar la calidad se debe orientar en la observación y comprender la calidad; por ello se debe tener en cuenta cuán importante es comprender la naturaleza del intercambio interpersonal paciente y enfermera para identificar y cuantificar las cualidades y poder determinar de qué forma contribuyen al bienestar del paciente y su salud. La OMS indica que la atención de enfermería es un pilar importante en la prestación de servicio de salud y afirma que al usar al máximo sus competencias, se reduce costos y permite mejorar la calidad de la atención en contextos diferentes. Según Pina (47) cuando el profesional de enfermería realiza sus intervenciones de enfermería, ponen en acción sus conocimientos y experiencia adquirido con sus capacidades aprendidas y el principio científico. Logran encontrar solución a los problemas que suceden en el momento es un proceso de reflexión – acción, esto permite construir conocimiento que se sistematizan como proceso y se comparten para ser validados por sus las demás personas; de esta manera se convierte en ciencia de enfermería.

En las preguntas halladas podemos observar que en la pregunta sobre habilidad en realizar los procedimientos el 85% de los pacientes “Siempre tienen habilidad en realizar los procedimientos” un 13% “Frecuentemente tienen habilidad en realizar los procedimientos” y un 2% “A veces tienen habilidad en realizar los procedimientos”. Por otra parte, en la pregunta Conocimientos sobre los cuidados que tiene que realizar, el 75% afirman que “Siempre tienen conocimiento sobre los cuidados que tienen que realizar”, un 22% “Frecuentemente tienen conocimiento sobre los cuidados que tienen que realizar” y solo un 3% “A veces tienen conocimientos sobre los cuidados”. En la pregunta sobre “Me explicaron en qué consistía los tratamientos, procedimientos o medicamentos que fueron realizados y/o aplicados” un 70% indico que siempre le explicaron, un 22% indico que

frecuentemente le explicaron, 5% a veces le explicaron y un 3% nunca le explicaron, podemos notar que en algunas preguntas de esta dimensión los pacientes han notado deficiencias en la habilidad y los conocimientos del profesional de enfermería, también debemos resaltar que hay deficiencia en la explicación al momento de realizar un procedimiento lo cual no permite la satisfacción total en esta dimensión.

En lo que respecta en la satisfacción de la dimensión ambiente físico en pacientes hospitalizados 96.7% tiene una satisfacción Alta. Este resultado viene siendo similar al estudio de Pio sobre “Satisfacción del adulto mayor a los cuidados que reciben del personal de salud” en su dimensión entorno indican que el 73.3% tienen una satisfacción alta. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Sin embargo, en lo que no concuerda el estudio de la autora con el presente estudio es sobre la baja satisfacción de un 26.7%. de sus encuestados.

Cedres (22) indica que la exposición continua a un ambiente específico permite la adaptación gradual en una persona hacia las condiciones del ambiente, de esta manera se adaptan con el tiempo a ambientes pocos desconocidos y se tornan familiares. Es importante conocer lo que el paciente requiere de esta forma se forma la base para establecer los requerimientos de la calidad. No es necesario involucrar a todos los pacientes en el proceso debido a que el profesional de enfermería conoce las necesidades de las rutinas diarias y las necesidades del paciente.

Así que la apreciación de la calidad del ambiente físico se presenta de manera subjetiva y personal, sin embargo, esto puede influenciar directamente el comportamiento y confort del paciente. La exposición continua a un ambiente determinado permite que el usuario pueda adaptarse al nuevo ambiente para ello podemos apreciar que en las preguntas realizadas al paciente los pacientes en su mayoría expresan que las enfermeras siempre arreglan su cama cuando lo necesita 98%, siempre proporciona o buscan la manera de que se sienta fresco 93%, las enfermeras siempre controlan el ruido del ambiente 95%, siempre mantienen al alcance los materiales y cosas que necesita el paciente 88%. Vemos como el

paciente logro satisfacer con el servicio sin embargo no sobrepasamos las expectativas que ellos tienen en los servicios proporcionados, por ello algunas preguntas tuvieron porcentajes bajos.

En lo que respecta en la satisfacción en la dimensión disponibilidad de enfermería en pacientes hospitalizados 95.0% Satisfacción Alta. Contrario a los hallazgos de o de Brocamontes, Cortes y De la rosa en su estudio sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería” donde indican que en la dimensión Disponibilidad de enfermería solo el 32.0% está muy satisfechos, 56.0% satisfechos y el 24.0% poco satisfecho.

Edward indica que (37) la disponibilidad de enfermería es de gran importancia para cumplir con una atención satisfactoria para el paciente, los cuidados de enfermería deben estar planificados para poder actuar con rápido y lograr responder a las necesidades del paciente, se debe tener en claro las prioridades, porque esto influye en la rapidez con la cual el profesional de enfermería atenderá y esto permitiría que los pacientes puedan de esta forma recibir comodidad y prontitud cuando se brinda los cuidados de enfermería, satisfaciendo sus necesidades con eficacia y calidad.

Por lo hallado podemos decir que el personal de Enfermería brinda el cuidado cuando lo requiere el paciente, la enfermera siempre acude al llamado en un 63%, de esta manera cubre las necesidades del mismo; también podemos resaltar que se siempre revisa el estado del paciente 95% realizando un seguimiento de lo que necesita el paciente.

En lo que respecta en la satisfacción en la dimensión continuidad de enfermería en pacientes hospitalizados 81.7% satisfacción alta. Este resultado viene siendo similar al estudio de Pio sobre “Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud “donde indica en su dimensión cuidados continuos que un 85.0% tienen satisfacción alta. Ello es acorde a los que este estudio encontró.

Según Morse et al (31), el cuidado va relacionado por la investigación, educación, teoría y práctica. La Continuidad de los cuidados de enfermería son necesario y esenciales estos permiten cubrir las necesidades que el paciente pueda tener durante su estancia hospitalaria, los cuidados son imprescindibles debido a que el paciente probablemente no tenga una mejoría rápida por lo cual el seguimiento es importante para que la atención sea integral, esto permite que mejore la comunicación entre enfermera-paciente, permite usar un lenguaje en común y unificar las intervenciones; todo lo mencionado permite que la profesión de enfermería tenga reconociendo como gestoras del cuidado.

Es por ello que con lo hallado debemos resaltar que el personal de Enfermería realiza una continuidad del cuidado, la enfermera siempre acompaña al paciente en los traslados internos para las distintas intervenciones que este necesite 98%; de esta manera la enfermera está supervisando las posibles intervenciones que el paciente requerirá y cumplir con los procedimientos que necesite en el horario determinado. Por otra parte, debemos tener en cuenta que en esta dimensión los porcentajes están significativamente bajos como en la pregunta “Me cambiaron de posición durante el turno” un 55% indican que siempre lo realizan, un 20% indica que frecuentemente realiza el cambio de posición, un 12% menciono que a veces le realizan los cambios de posición y un 13% de los pacientes indican que nunca lo realizan; esto puede ser debido al grado de dependencia que el paciente pueda tener, no todo paciente requiere apoyo debido a que son autosuficientes consigo mismo. Otra pregunta que se puede resaltar es “Las enfermeras que me atendieron fueron las mismas diariamente” donde los pacientes que un 50% siempre son las mismas enfermeras que lo han atendido, un 28% indico que frecuentemente son las mismas enfermeras, un 13% menciona que a veces son las mismas enfermeras y el 8% indica que nunca son las mismas enfermeras; en esta pregunta debemos valorar que en la actualidad la pandemia del covid-19 ha cambiado los protocolos de bioseguridad, por tanto la mayoría de las enfermeras utilizan traje completo y sus equipos de protección por tanto el paciente no logra reconocer el rostro del profesional de enfermería y se le dificulta saber si es la misma en los distintos turnos. Y por último la pregunta “Me vieron varias veces” podemos notar que solo el 48% indica que siempre lo visita el profesional de enfermería, un 33% indico que

frecuentemente lo visita, y un 18% menciona que a veces lo visita; esto se puede deber a el grado de dependencia que el paciente pueda tener y la autosuficiencia de ellos durante su estadía en hospitalización; dando así menos visitas a los pacientes que pueden ser autosuficientes y aumentar las visitas a los pacientes que tienen mayor dependencia del profesional de salud para su recuperación.

En lo que respecta en la satisfacción en la dimensión resultados del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados 86.7% satisfacción Alta

Los resultados del cuidado de enfermería se definen como la persona percibe de manera concreta en respuesta a la intervención de enfermería, los resultados están sometidos a diferentes tipos de influencias, las cuales pueden ser de la persona, del sistema de atención, y de profesional de enfermería. Leininger (40) menciona que la finalidad del profesional de enfermería es proporcionar cuidados pertinentes y oportunos al paciente y familiares identificando las necesidades, de esta manera se restablecerá su autonomía e independencia, se promueve la integridad biopsicosocial y mantiene la capacidad de sí mismo.

Se debe resalta por otra parte que dentro de la dimensión resultados del cuidado varias de las preguntas realizadas tuvieron variaciones significativas por tanto no permitió que la satisfacción de dicha dimensión fuese al 100%; podemos resaltar la pregunta "Me hicieron sentir limpio y fresco" aquí podemos observar que un 18% a veces se siente limpio y fresco, un 2% se encuentra a veces limpio y fresco y un 3% nunca se sintió limpio y fresco; podemos observar que falta intervenciones de enfermería que permitan al paciente hacerse un baño acorde a su condición de salud, puede que factores medio ambientales produzcan una negativa como el clima de la región. Otra pregunta que tuvo mucha variación fue "Me explicaron lo que podía realizar por mí mismo durante mi hospitalización" un 53% indico que siempre se le explica lo que podía realizar, un 32% menciona que frecuentemente le explica lo que podía realizar, un 7% indico que a veces le explican lo que podía realizar y un 8% indico que nunca se le explico lo que podía realizar. Podemos observar que tenemos un significativo 8% que nunca que se le ha explicado esto se puede deber a que el profesional de enfermería no está tomando en cuenta esta

importante acción de enfermería permitiendo de esta manera que el paciente pueda ser autosuficiente durante su estadía; por tanto, se volverá dependiente de la atención del personal de enfermería para cualquier actividad que este necesite y no logrando el autocuidado personal en el paciente. Por último “Me explicaron lo que podía realizar cuando este en mi casa” podemos evidenciar que un 48% indica que siempre se le explica lo que puede realizar en casa, el 33% indica que frecuentemente le explican lo que puede realizar en casa, un 8% menciona que a veces se le explica lo que puede realizar en casa y un significativo 10% indico que nunca se le ha explicado; es importante recalcar la importancia del autocuidado en el paciente para que continúe con su cuidado de salud en casa es parte las intervenciones de enfermería el educar al paciente sobre los cuidados fuera del hospital para de esta forma evitar que el paciente recaiga y retorne con un problema mayor.

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción hacia los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía fue alta en su mayoría. Esto se debe a que en la mayoría de las dimensiones planteadas prevaleció una satisfacción alta cabe destacar la dimensión ambiente físico y la dimensión disponibilidad del cuidado. Esta investigación permite retroalimentar de manera positiva al personal de enfermería y fortalecer su identidad como profesión.
2. Con respecto a la satisfacción en la dimensión Arte del Cuidado es alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados. Ya que en su mayoría manifestaron un buen trato de inicio a fin en su estadía; sin embargo, se debe reforzar la privacidad cuando se atiende, y mostrar amistad con el paciente.
3. En cuanto a la satisfacción en la dimensión Calidad y técnica del cuidado es alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados. Esto es evidenciado con lo satisfecho que se encuentran con la habilidad al momento de realizar procedimientos, el conocimiento sobre los cuidados a realizar; sin embargo, se puede notar que falta reforzar la explicación de los tratamientos, procedimientos que se le aplican o realizan al paciente, la atención de enseñar cómo hacer las cosas por sí mismo, la atención de ayudarme cuando se necesite bañar y la organización durante el horario que estuvieron a cargo del cuidado del paciente.
4. Respecto a la satisfacción en la dimensión Ambiente Físico fue alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados, esto se evidencia por que el profesional de enfermería arreglar la cama cuando lo requiere, mantiene al alcance materiales y cosa que el paciente necesita, controlan el ruido del cuarto, proporciona sábanas para mantenerse fresco cuando lo requiere; sin embargo; se debe mejorar en ajustar la luz de la cabecera cuando lo necesite el paciente.

5. En cuanto a la satisfacción en la dimensión Disponibilidad del cuidado es alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados. Esto se indica que las enfermeras revisan el estado del paciente, sin embargo, hay un déficit en acudir al llamado del paciente

6. Por otro lado, en la satisfacción de la dimensión Continuidad del cuidado es alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados. La enfermera acompaña al paciente durante los traslados del hospital; sin embargo, la mitad de los pacientes indicaron que las enfermeras que les atendieron no son las mismas diariamente, los visitan con poca frecuencia durante su turno.

7. Por ultimo en la satisfacción en la dimensión Resultados del cuidado es alta en la mayoría de los pacientes hospitalizados. Cabe resaltar que los pacientes resaltaron sentirse a seguros, confortables y tranquilos. Sin embargo, hay una negativa con respecto a la explicación sobre lo que pueden realizar por si mismos durante la hospitalización y lo que pueden realizar cuando se dé su alta.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Jefatura del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Moquegua, continúe trabajando con las intervenciones del profesional de Enfermería, de la misma manera continuar con el monitoreo, supervisión y la evaluación del profesional, para lograr la satisfacción plena del paciente
2. Al personal de Enfermería, es necesario fortalecer la privacidad de atención con el paciente y lograr una relación amistosa con el paciente permitiendo de este modo el paciente logre tener confianza con el personal de enfermería y lograr la satisfacción en la dimensión arte del cuidado.
3. A la unidad de Apoyo a la docencia e Investigación, implementar charlas educativas a los pacientes sobre el autocuidado durante su estadía y realizar una retroalimentación, también es importante mantener informado al paciente sobre su rutina mientras se encuentre hospitalizado, para que el paciente se muestre cómodo y seguro, logrado así la satisfacción en la dimensión Calidad y Técnica del cuidado.
4. Al personal de enfermería, se sugiere apoyar al paciente en regular la luz de su ambiente cuando lo necesite de igual manera entablar dialogo con el paciente al momento de realizar algún cambio en su ambiente donde se encuentra el paciente.
5. Se sugiere Jefatura del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Moquegua realizar una investigación sobre el tiempo que requiere la enfermería para brindar un cuidado con calidad, también cantidad de pacientes sobre calidad en cuidados de enfermería.
6. Al personal de Enfermería, fortalecer la educación al paciente sobre el movimiento y cambio de posición, se sugiere identificarse con el paciente para que pueda reconocer al personal que lo atiende y le permita tener mayor confianza y comodidad en su atención.

7. Se recomienda al personal de enfermería de Cirugía y Medicina brindar charlas educativas a los pacientes sobre el autocuidado cuando se le dé su alta médica, también se sugiere brindar apoyo emocional al paciente desde el su ingreso hasta su alta médica.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. [en línea]. 2018. Diciembre. [citada: 2020 marzo 20]; 96(12): [1 p.]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
2. Grupo Banco Mundial [Internet]. Comunicado de Prensa N.º 2019/001/HNP. Ciudad de Washington. 2018. Diciembre [citada: 2020 abril 20] Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
3. Gonzales J, Restrepo CG. Satisfacción de pacientes que acudieron al centro de atención de Bogotá. Revista Salud pública. 2016; (6)16.
4. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs) [Internet]. Calidad en el Sistema de Salud para el Acceso y la Cobertura Universal en Salud. 2015. Octubre. [citada: 2020 enero 20]. Disponible en: https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_content&view=article&id=1023:calidad-en-el-sistema-de-salud-para-el-acceso-y-la-cobertura-universal-en-salud&Itemid=499.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. Informe Final, Reporte: 2016-19508 INE-ENSUAUS. Perú; 2016. Diciembre. [Citado: 2019 marzo 19]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib18622/libro.pdf
6. Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. [Publicación periódica en línea] 2016 diciembre [citada: 2019 mayo 03]; 6(2); 96-106 [aproximadamente 106 pp.]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/%20vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/1798/180>
7. Hospital de Huaycan. Análisis Situacional de Salud. 2018 [en línea]. Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental. 2018. [Citado: 2019 Julio 18]. Disponible en

http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/web/epidemiologia/3.5.0.0/Analisis_situ-17_01_2019-02;43;49.pdf.

8. Bautista R.G. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado Hospital Minsa II-1. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ilo; Universidad José Carlos Mariátegui; 2019.
9. Anaya S.P. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia frente al cuidado humanizado de enfermería del Hospital Pampas Tayacaja de Huancavelica. [Tesis para optar el título profesional en enfermería en emergencia y desastres]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huancavelica; 2018.
10. Pizarro D.R.. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional Sede San Borja. Octubre – Noviembre, 2017. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo., Lima; 2017.
11. Anahua P, Mamani Llacho W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Arequipa: Universidad San Agustín, Arequipa; 2017.
12. Chumpitaz M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, Lima; 2018.
13. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis para optar el grado académico de maestra en salud pública]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
14. Bernabé C. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2016.
15. Pio M. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería].

- Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
16. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de Enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*. [Publicación periódica en línea] 2018. Mayo; [citada: 2020 diciembre 18];24(5): [62 p.]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205
 17. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care patient satisfaction with nursing care. *Wiley NursinOpen*. [Publicación periódica en línea] 2018 diciembre; [citada: 2020 diciembre 18]; 2(237): [10 p.]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.237>
 18. Brocamontes K, Cortes E, Del a rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. [Tesis para optar el diploma de especialista en enfermería médico quirúrgica]. Guerrero: Universidad Autónoma de Guerrero - Posgrado de Enfermería; 2018.
 19. González P , Pérez M , Jiménez E.A. , Martínez L.E.. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería*. [Publicación periódica en línea] 2017. Setiembre; [citada: 2020 diciembre 18]; 1-1(17-22): [6 p.]. Disponible en: [https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista de Tecnicas de la Enfermeria/vol1num1/Revista de T%C3%A9cnicas de la Enfermeria y Salud V1 N1 3.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_3.pdf)
 20. Levandovski P, Dias da Silva M, Marques A. Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Avaliação de serviços de atendimento às urgência.Revista investigación y educación en Enfermería* [Publicación periódica en línea] 2015 Abril; [citada: 2020 diciembre 18]; 33 (3)(473 - 481). [10 p.]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105241607011.pdf>
 21. Choi EJ, Jang IS, Hwang JH, Kang YA, Kim SR, Nho JH, et al. Patient Satisfaction with Advanced Practice Nurse in a Tertiary Hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. [Publicación periódica en línea] 2015 diciembre; [citada: 2020 diciembre 18] 21(3); 335-346. Disponible en:

- <http://www.koreascience.kr/article/JAKO201510236202843.kr>
22. Dos Santos MA. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior. 2016 Febrero; 45(178).
 23. Velandia Salazar F, Ardon Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Scielo. 2007 Noviembre; 6(13).
 24. Erika J, Nieves L, Maria P. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. 2013 Julio; 32(161 - 181).
 25. Parasuraman P, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988; 64(1).
 26. Donabedian A. Calidad de la atención. [Publicación en línea] 2012; Octubre [Citada: 2020 diciembre 09] Disponible en:
<http://coordinadoraprofunds.org/documentacio/donabedian-calidad>.
 27. Negre P. Fundamentos de la calidad asistencial. Segunda ed. Barcelona: COMTEC QUALITY; 2015.
 28. Arias A. La gestión de la calidad: Conceptos básicos. España. Facultad de Ciencias de la Documentación; 2012.
 29. Perez G. CONTROL DE CALIDAD. 2011.
<https://gastonperezru.files.wordpress.com/2011/10/guia-1-2-3-definiciones-funcion-de-calidad1.pdf>.
 30. Salazar Maya AM, Maritnez de Acosta C. Un sobrevuelo por algunas teorías donde la interacción enfermera-paciente es el núcleo del cuidado. Scielo. 2008 Diciembre; 26(2).
 31. Anthro M, Solberg S, Neander W, Bottorff J, Johnson J. Concepts of caring and caring as a concept. Advances in Nursing Science. 1990 Setiembre;(1 - 14).
 32. Ware J, Davies A, Snyder M, wright R. The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction. Evaluation and Program Planing. 1983 Diciembre; 6(247): p. 247 - 263.
 33. Eriksen LR; University of Texas Health Science Center, USA. Patient satisfaction with nursing care: concept clarification [en línea]. USA: Journal

- of nursing measurement [J Nurs Meas];1995. [Citado: 2020 noviembre 18]; 3 (1) p. 59-76. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7493189/>
34. Ministerio de Salud. Minsa. [Online].; 2015 [cited 2020 Noviembre 10] [Satisfacción del paciente externo]. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
35. Colegio de Enfermeros del Perú. La calidad relacionada con la satisfacción del paciente. [Online].; 2015 [Citado 2020 noviembre 26]. Disponible en: <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>.
36. Organización Mundial de la Salud. Soluciones Integrales al Bienestar. OMS.; [Publicación en línea] 2012 junio; [citada: 2020 diciembre 18]2(17). Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/files/WHA71/A71_28-sp.pdf
37. Edward R. Satisfacción con relación a la calidad de los servicios. Salud en la comunidad. 2011 agosto;(15).
38. Santacruz J.. Acreditación de hospitales y garantía de calidad. [Publicación en línea] 2013 setiembre; [citada: 2020 diciembre 28]. Disponible en: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/actas.peru.anestesiol/v9n1/a2.pdf>.
39. Elers Mastrapa Y, Gibert Lamadrid MdP. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de Enfermería. [Publicación en línea] 2016 abril; [citada: 2020 diciembre 26]; 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
40. Fornons Fontdevila D. Scielo Madeleine Leininger: Clear and dark transcultural. [Online].; 2010 [cited 2020 Diciembre 15. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000200022.
41. Juárez-Rodríguez PA, García-Campos MdL. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro. [Publicación en línea] 2009 febrero; [citada: 2020 diciembre 16]; 17(2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-in/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24975>
42. Ministerio de Salud. Bioética casos psicosociales. 2011. Chile.
43. Amma L. Calidad en los servicios de Salud. Scielo. 2010 Mayo;(14).

44. Nicomedes Teodoro N. TIPOS DE INVESTIGACIÓN. 2018..
45. Hernandez Sampieri R. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2014.
46. Pineda EB, de Alvarado EL, de Canales F. Metodología de la Investigación. Segunda ed. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994.
47. Pina Queiros. El conocimiento en enfermería y la naturaleza de sus saberes. [Online].; 2016 [cited 2020 Diciembre 18. Available from: https://www.scielo.br/pdf/ean/v20n3/es_1414-8145-ean-20-03-20160079.pdf.
48. International Organization For Standardization. Todo lo que debes saber sobre la norma ISO 9001. 2017. <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>.

ANEXO 01

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del cuidado de Enfermería	El cuidado de enfermería es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. (41)	<p>El cuidado de enfermería es el un eje principal de la carrera de enfermería.</p> <p>Para medir la percepción de la satisfacción del cuidado de enfermería se empleará el instrumento Satisfacción con el cuidado de enfermería de Ericksen Lilian el cual fue adaptado por Davila Gonzales consta de 34 ítems en las seis dimensiones, como valor final determinará:</p> <p>Satisfacción baja = 34 – 68</p> <p>Satisfacción media = 69 – 102</p> <p>Satisfacción Alta = 103 – 136</p>	<p>Arte del cuidado</p> <p>Calidad técnica del cuidado</p> <p>Ambiente físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características positivas: cortesía, amistad, paciencia, sinceridad. • Características negativas: falta de respeto, causantes de dificultad, dolor insulto. • Características positivas: habilidad de cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento. • Características negativas: falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios • Atmósfera placentera, instalaciones atractivas, buena iluminación, limpieza, pulcritud y ambiente confortable. 	Ordinal

			Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Solución de problemas, revisión de condiciones de higiene y ropa.	
			Continuidad del cuidado	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes turnos.	
			Resultado del cuidado	<ul style="list-style-type: none">• Alivio del dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar	

ANEXO 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “SATISFACCIÓN HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA, AÑO 2020.”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL			MÉTODO
			VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	
¿Cuál es la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020?	<p>Determinar la satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020.</p> <p>Como objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la satisfacción en la dimensión arte del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020 2. Identificar la satisfacción en la dimensión calidad – técnica del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina 	No tiene hipótesis	Satisfacción del cuidado de Enfermería	Arte del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Características positivas: cortesía, amistad, paciencia, sinceridad. • Características negativas: falta de respeto, causantes de dificultad, dolor insulto. <ul style="list-style-type: none"> • Características positivas: habilidad de cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento. • Características negativas: falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios 	<p>Tipo de investigación Básica Descriptiva</p> <p>Diseño no experimental, prospectivo de corte transversal</p> <p>Muestra: 160 pacientes hospitalizados</p> <p>Instrumento Cuestionario de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (SPCE), modificado de</p>

	<p>del hospital regional Moquegua, año 2020</p> <p>3. Identificar la satisfacción en la dimensión ambiente físico en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020</p> <p>4. Identificar la satisfacción en la dimensión disponibilidad en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020</p> <p>5. Identificar la satisfacción en la dimensión continuidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020</p> <p>6. Identificar la satisfacción en la dimensión resultados del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020</p>			<p>Ambiente físico</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Continuidad del cuidado</p> <p>Resultado del cuidado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atmósfera placentera, instalaciones atractivas, buena iluminación, limpieza, pulcritud y ambiente confortable. • Solución de problemas, revisión de condiciones de higiene y ropa. • Seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes turnos. • Alivio del dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar 	<p>34 preguntas</p>
--	---	--	--	--	---	---------------------

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a data view containing 30 rows of data. The columns are labeled with item numbers and their corresponding variable names, such as '1. Se cree que el trabajo en esta organización es importante', '2. Me gusta trabajar en esta organización', etc. The data values are integers from 1 to 5, representing a Likert scale.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,945	,945	34

ANEXO 04
CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL ESTUDIO: Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020.

INVESTIGADOR: Olenka Nahomi Almonte Flores

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Este proyecto busca contribuir al mejoramiento de la calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital Regional Moquegua.

ÁMBITO DEL ESTUDIO: Si decide participar, le invitaremos a hacer una encuesta sobre la percepción que usted tiene sobre los cuidados de enfermería.

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas. Estos materiales serán guardados hasta que dejen de ser útiles para el propósito de esta investigación (5 años mínimo). Posteriormente, serán destruidos.

OTRA INFORMACIÓN: Si tiene alguna pregunta por favor no dude en mencionarla. Serán resueltas sus inquietudes y comentarios.

**UD. ESTÁ TOMANDO LA DECISION PARA PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO
CON SU FIRMA UD ACEPTA QUE HA LEÍDO ESTE DOCUMENTO Y QUE HA
DECIDIDO PARTICIPAR**

Firma de Participante

Firma de Investigador

ANEXO 05
**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA
 EN PACIENTES HOSPITALIZADOS**

Buenos días, solicito a Ud. su colaboración para el desarrollo de mi trabajo de investigación: SATISFACCIÓN HACIA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA, AÑO 2020.

Motivo por el cual, responda Ud. con sinceridad marcando con una “X” de acuerdo a la descripción siguiente:

I. EVALUACIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Responder considerando a siguiente tabla

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4

N ^a	ÍTEMS	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: ARTE DEL CUIDADO				
1	Fue cortés cuando me atendió				
2	Comprendió como me sentía				
3	Mostró ser paciente conmigo				
4	Tuvo atención hacia mí				
5	Uso palabras que yo entendí claramente				
6	Fue amable conmigo y con mis familiares				
7	Escuchó lo que les tenía que decir				
8	Mostró ser amistosa (so) conmigo				
9	Me proporcionó privacidad cuando me atendió				
	DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO				
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 qué 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)				
	DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO				
16	La enfermera (ro) mantienen al alcance los materiales y cosas que usted necesita (agua, sábanas, almohadas, etc.) de tal forma que usted puede tomarlos				
17	Las/los enfermeras (ros) arreglan su cama cuando lo necesita				
18	Las/los enfermeras(ros) ajustan la luz de la cabecera de su cama cuando lo necesita				
19	Las/los enfermeras (ros) le proporcionan sabana o buscan la manera de que usted se sienta fresco según lo necesite				
20	Las/los enfermeras (ros) controlan el ruido en el cuarto				
	DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO				
21	Acudieron cuando las llamaba				
22	Las enfermeras revisan mi estado como paciente				
23	Consiguieron lo que yo necesite				
	DIMENSIÓN: CONTINUIDAD DEL CUIDADO				
24	Me cambiaron de posición durante el turno				
25	Me acompañaron durante los traslados dentro del hospital				
26	Las enfermeras que me atendieron fueron las mismas diariamente				
27	Me vieron varias veces durante el turno				
28	Me realizaron los procedimientos				
	DIMENSIÓN: RESULTADOS				
29	Me hicieron sentir confortable y/o remediaban mi dolor				

30	Me hicieron sentir tranquilo y relajado				
31	Me hicieron sentir seguro				
32	Me hicieron sentir limpio y fresco				
33	Me explicaron lo que podía realizar por mí mismo durante mi hospitalización				
34	Me explicaron lo que podía realizar cuando este en mi casa				

Gracias por su colaboración.

ANEXO 06 ESCALA DE VALORACIÓN O BAREMO

Escala Global

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	34
--------------	----

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	34	68
Medio	69	102
Alto	103	136

Dimensión: Arte del cuidado

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	9
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	9	18
Medio	19	27
Alto	28	36

Dimensión: Calidad y Técnica del cuidado

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	6
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	6	12
Medio	13	18
Alto	19	24

Dimensión: Ambiente Físico / Continuidad del cuidado

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	5
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	10
Medio	11	15
Alto	16	20

Dimensión: Disponibilidad del cuidado

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	3
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	3	6
Medio	7	9
Alto	10	12

Dimensión: Resultados del cuidado

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	6
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	6	12
Medio	13	18
Alto	19	24

ANEXO 07
SOLICITUDES DE PERMISO

I request permission to use your Instrument. 

Nahomi Almonte <nahomia45@gmail.com> 12:16 (hace 11:07) ☆
para leriksen, vanessa: 

Good morning, my name is Olenka Nahomi Almonte Flores. I wanted to ask your permission to use your instrument "Patient satisfaction with the quality of nursing care" for my research work. Nothing to add. Thank you for your attention.

I request permission to use your Instrument 

Nahomi Almonte <nahomia45@gmail.com> 12:16 (hace 46 minutos) ☆
para Ileriksen 

Good morning, my name is Olenka Nahomi Almonte Flores. I wanted to ask your permission to use your instrument "Patient satisfaction with the quality of nursing care" for my research work. Nothing to add. Thank you for your attention.

I request permission to use your Instrument  

Nahomi Almonte <nahomia45@gmail.com> 12:16 (hace 9 horas) ☆ 
para leriksen 

Good morning, my name is Olenka Nahomi Almonte Flores. I wanted to ask your permission to use your instrument "Patient satisfaction with the quality of nursing care" for my research work. Nothing to add. Thank you for your attention.

ANEXO 08
AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Gerencia Regional de
Salud Moquegua

HOSPITAL
REGIONAL DE
MOQUEGUA



"Año de la Universalización de
la Salud"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"

MEMORANDUM N° 1655-2020-GERESA-HRM/01

A : MC. MARA BERLINDA VERA YANQUI
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF. : INFORME N° 105-2020-GERESA-HRM/08

FECHA : Moquegua, 23 de diciembre de 2020

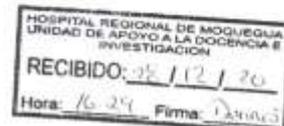
Por medio del presente comunico a usted, que en virtud a los documentos de la referencia, se AUTORIZA realizar las acciones administrativas pertinentes a fin de ejecutar la aplicación de trabajo de investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, AÑO 2020" presentado por doña Olenka Nahomi Almonte Flores

Atentamente,



[Handwritten signature]
M. C. MARA BERLINDA VERA YANQUI
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

JDPD/DEHRM
C.C. Archivo



ANEXO 09

TABLA 1 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LOS ÍTEMS SEGÚN LAS RESPUESTAS DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADO

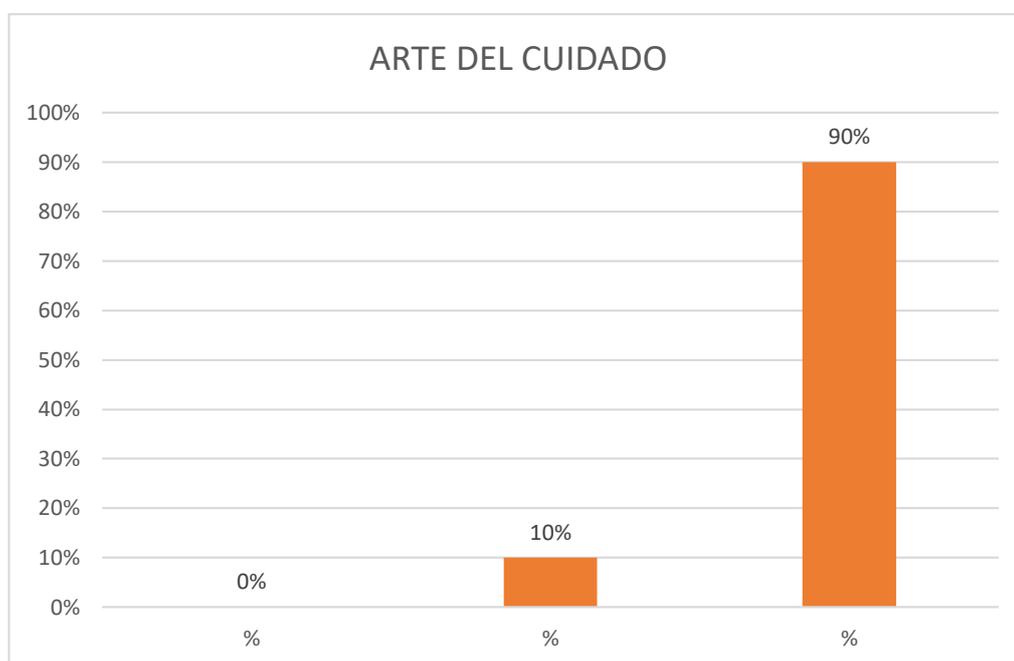
Nº	ÍTEMS	Nunca		A veces		Frecuentemente		Siempre	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Fue cortés cuando me atendió	0	0%	4	7%	6	10%	50	83%
2	Comprendió como me sentía	0	0%	5	8%	11	18%	44	73%
3	Mostró ser paciente conmigo	0	0%	3	5%	13	22%	44	73%
4	Tuvo atención hacia mí	0	0%	4	7%	7	12%	49	82%
5	Uso palabras que yo entendí claramente	0	0%	2	3%	10	17%	48	80%
6	Fue amable conmigo y con mis familiares	0	0%	2	3%	8	13%	50	83%
7	Escuchó lo que les tenía que decir	0	0%	1	2%	16	27%	43	72%
8	Mostró ser amistosa (so) conmigo	1	2%	4	7%	13	22%	42	70%
9	Me proporcionó privacidad cuando me atendió	1	2%	2	3%	9	15%	48	80%
10	Habilidad en realizar los procedimientos tales como: el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.	0	0%	1	2%	8	13%	51	85%
11	Conocimiento sobre los cuidados que tiene que realizar	0	0%	2	3%	13	22%	45	75%
12	Me explicaron en qué consistían los tratamientos, procedimientos o medicamentos que me fueron realizados y/o aplicados	2	3%	3	5%	13	22%	42	70%
13	La atención de enseñarme como hacer las cosas por mí mismo	4	7%	9	15%	17	28%	30	50%
14	La atención de ayudarme cuando necesite bañarme	2	3%	4	7%	17	28%	37	62%
15	Organización durante el horario que estuvieron a cargo de mi cuidado. (Administración de medicamentos,	6	10%	3	5%	13	22%	38	63%

	baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo)								
16	La enfermera (ro) mantienen al alcance los materiales y cosas que usted necesita (agua, sábanas, almohadas, etc.) de tal forma que usted puede tomarlos	0	0%	3	5%	4	7%	53	88%
17	Las/los enfermeras (ros) arreglan su cama cuando lo necesita	0	0%	0	0%	1	2%	59	98%
18	Las/los enfermeras(ros) ajustan la luz de la cabecera de su cama cuando lo necesita	3	5%	2	3%	8	13%	47	78%
19	Las/los enfermeras (ros) le proporcionan sabana o buscan la manera de que usted se sienta fresco según lo necesite	1	2%	0	0%	3	5%	56	93%
20	Las/los enfermeras (ros) controlan el ruido en el cuarto	1	2%	1	2%	1	2%	57	95%
21	Acudieron cuando las llamaba	0	0%	4	7%	18	30%	38	63%
22	Las enfermeras revisan mi estado como paciente	0	0%	0	0%	3	5%	57	95%
23	Consiguieron lo que yo necesite	0	0%	2	3%	4	7%	54	90%
24	Me cambiaron de posición durante el turno	8	13%	7	12%	12	20%	33	55%
25	Me acompañaron durante los traslados dentro del hospital	0	0%	0	0%	1	2%	59	98%
26	Las enfermeras que me atendieron fueron las mismas diariamente	5	8%	8	13%	17	28%	30	50%
27	Me vieron varias veces durante el turno	0	0%	11	18%	20	33%	29	48%
28	Me realizaron los procedimientos	0	0%	1	2%	3	5%	56	93%
29	Me hicieron sentir confortable y/o remediaban mi dolor	0	0%	1	2%	11	18%	48	80%
30	Me hicieron sentir tranquilo y relajado	0	0%	4	7%	8	13%	48	80%

31	Me hicieron sentir seguro	0	0%	1	2%	5	8%	54	90%
32	Me hicieron sentir limpio y fresco	2	3%	1	2%	11	18%	46	77%
33	Me explicaron lo que podía realizar por mí mismo durante mi hospitalización	5	8%	4	7%	19	32%	32	53%
34	Me explicaron lo que podía realizar cuando este en mi casa	6	10%	5	8%	20	33%	29	48%

ANEXO 10

GRÁFICOS SEGÚN DIMENSIONES



Elaboración Propia

FIGURA 1 Satisfacción en la dimensión arte del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: Con respecto a la dimensión: Arte del Cuidado el 90.0% de los pacientes hospitalizados han manifestado una satisfacción Alta y solo un 10.0% de los pacientes hospitalizados percibe una satisfacción media.

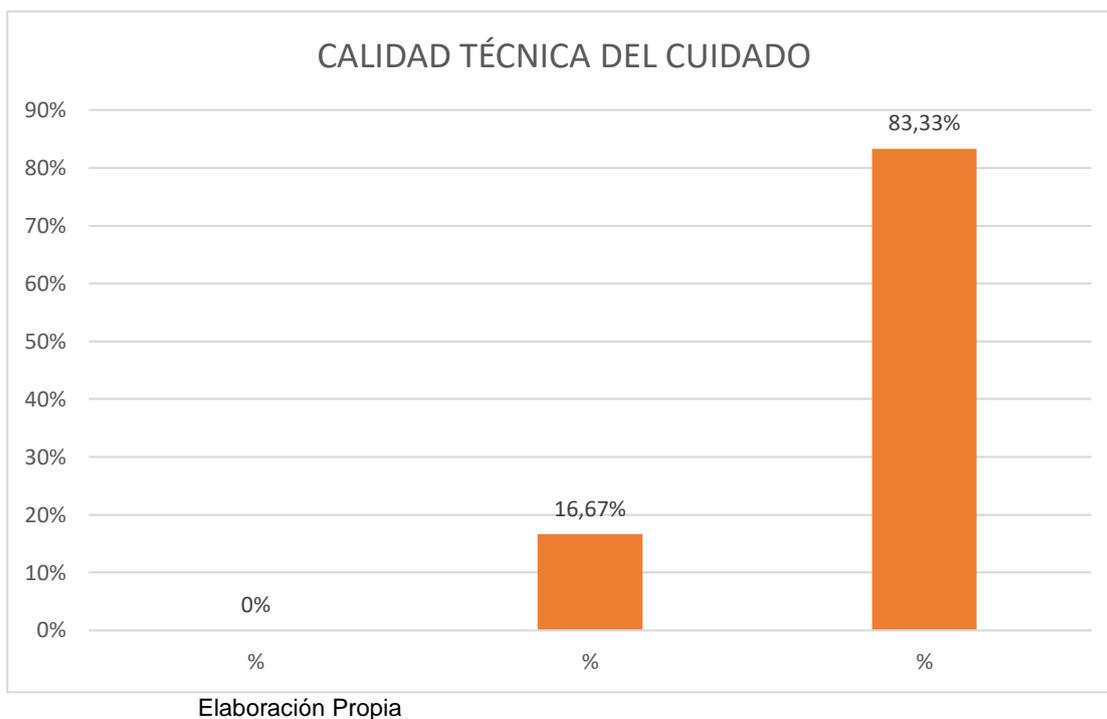


FIGURA 2 Satisfacción en la dimensión calidad y técnica del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Calidad y técnica del cuidado el 83.3% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción alta y solo un 16.7% de los pacientes hospitalizados una satisfacción media.

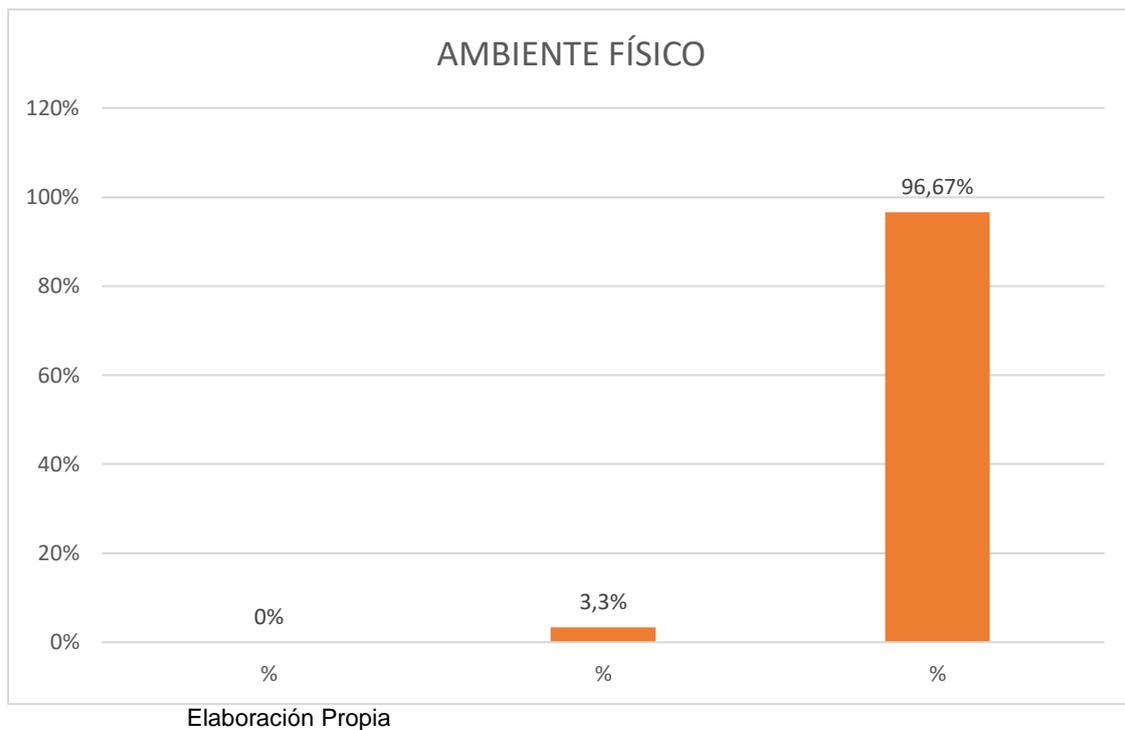


FIGURA 3 Satisfacción en la dimensión ambiente físico en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Ambiente Físico el 96.7% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción alta y solo un 3.3% tiene una satisfacción media.

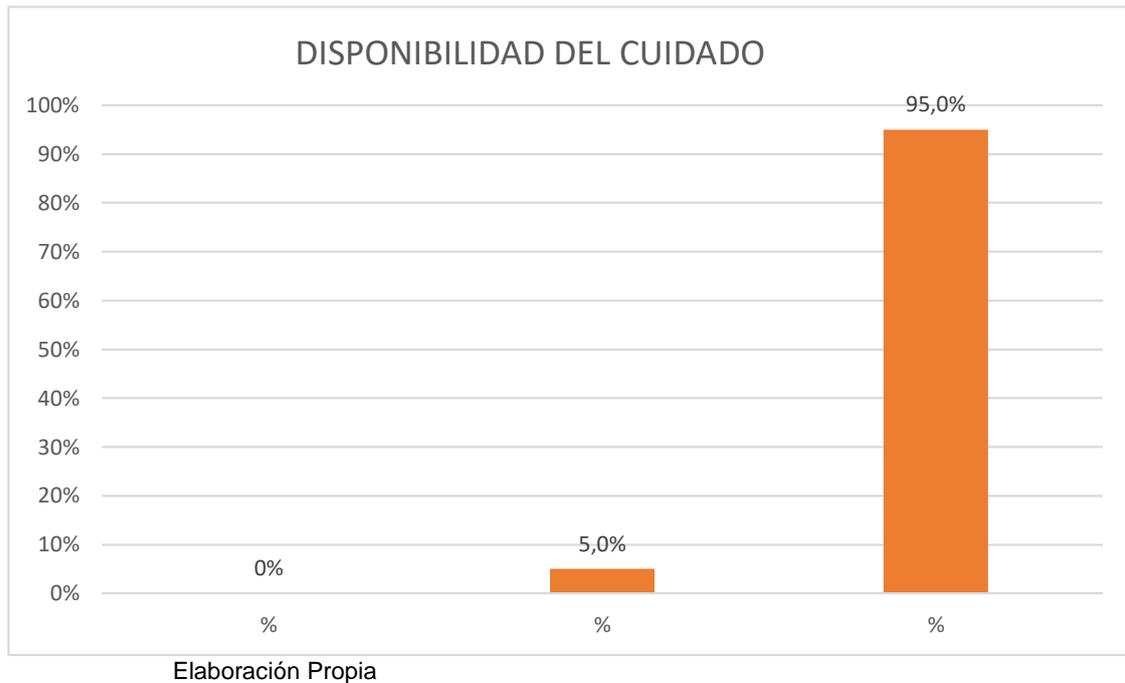
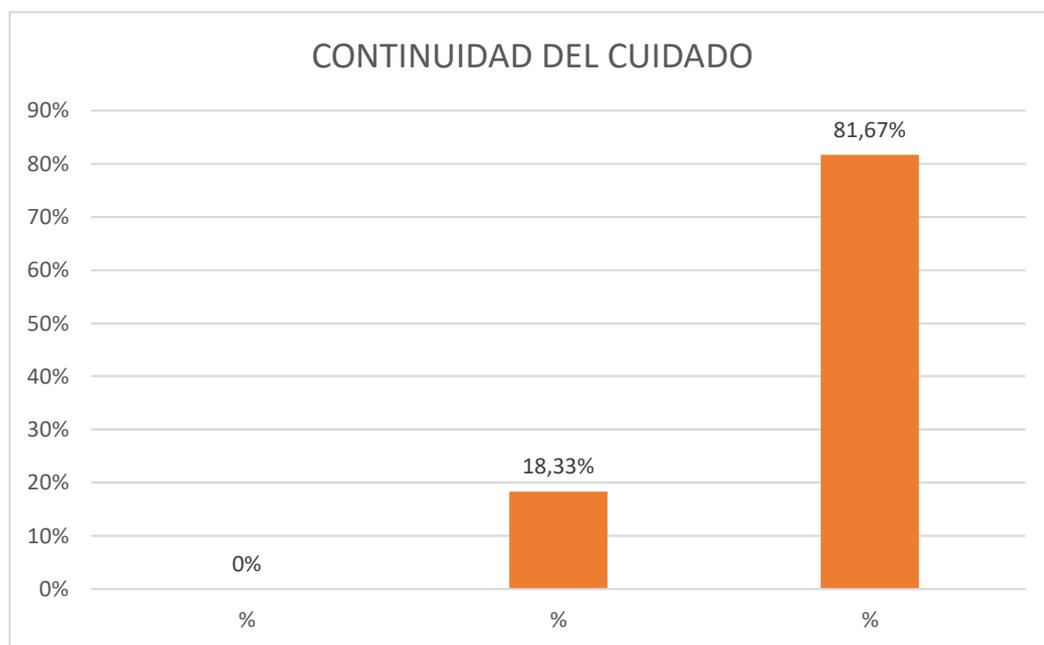


FIGURA 4 Satisfacción en la dimensión disponibilidad en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: En la dimensión: Disponibilidad del cuidado el 95% de los pacientes hospitalizados tiene una satisfacción Alta y solo el 5.0% de los participantes tienen una satisfacción media.



Elaboración Propia

FIGURA 5 Satisfacción en la dimensión continuidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: En la dimensión Continuidad del cuidado el 81.7% de los pacientes hospitalizados manifestaron una satisfacción Alta y el 18.3% tienen una satisfacción Media

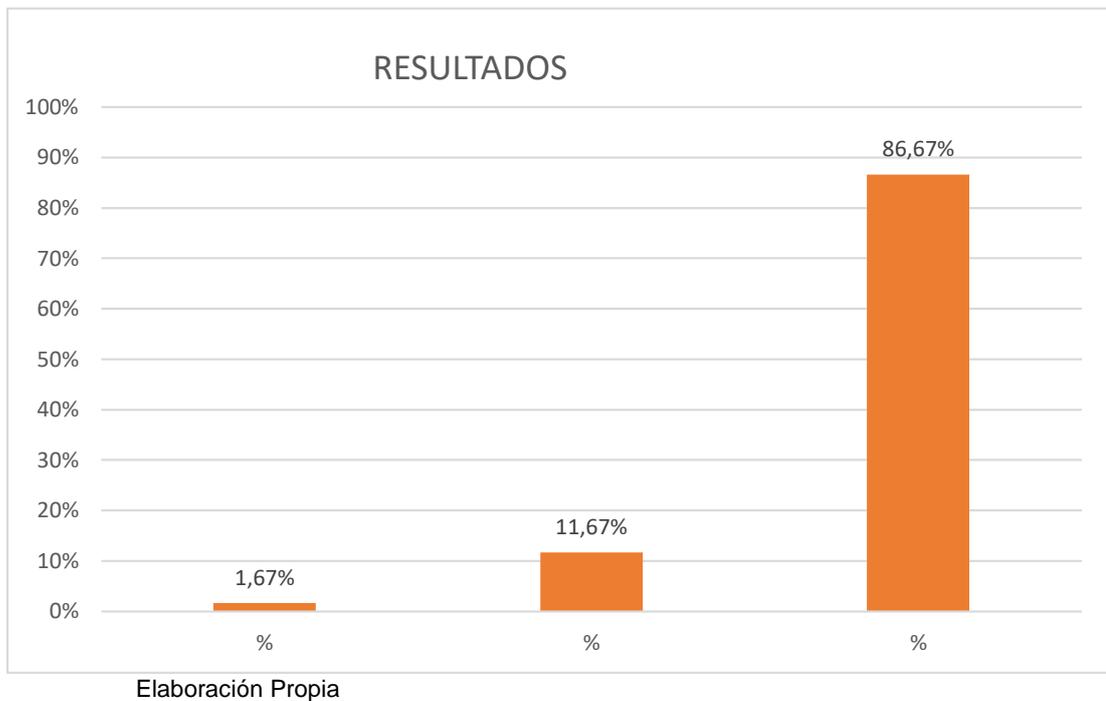


FIGURA 6 Satisfacción en la dimensión resultados del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del hospital regional Moquegua, año 2020

Análisis e Interpretación: En la dimensión Resultados el 86.7% de los pacientes manifestaron una satisfacción alta, el 11.7% de los pacientes manifestaron una satisfacción media y solo el 1.7% de los pacientes tiene una satisfacción baja.