



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes
hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de
Huacho 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Enfermería**

AUTORAS:

Br. Narvasta Narvasta, Fielka Rosmery (ORCID: 0000-0002 -4048-9336)

Br. Pérez Salvatierra, Ana Catalina (ORCID: 0000-0001-6092-1248)

ASESORA:

Mg. Neyra Aranda Alicia Olinda (ORCID: 0000-0002-2817-5692)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión En Salud

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por abrir nuestros caminos, darnos fortaleza y salud para seguir adelante.

A nuestros padres por la crianza, educación brindada, paciencia, apoyo en los estudios y guía en nuestros caminos.

Ana Catalina Pérez Salvatierra

DEDICATORIA

A Dios por darnos la fortaleza de seguir adelante con nuestros sueños.

A nuestros padres por apoyarme en los momentos más difíciles

A nuestros maestros por el tiempo brindado con sus enseñanzas.

Fielka Rosmery Narvasta Narvasta

AGRADECIMIENTO

A la universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de titularnos mediante el curso de taller de titulación.

A nuestra asesora Mg. Alicia Olinda Neyra Aranda por siempre darse un tiempo extra para orientarnos y corregir nuestro trabajo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. REFERENCIAS	32
IX. ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	20
Tabla 2. Características generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	20
Tabla 3. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión accesibilidad de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	21
Tabla 4. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión explica y facilita de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión confort de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	22
Tabla 6. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión anticipación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	23
Tabla 7. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión mantenimiento de una relación de confianza de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	23
Tabla 8. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión monitorea y hace seguimiento de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019	24

RESUMEN

En esta investigación tuvimos el objetivo de determinar la satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina de un hospital de Huacho 2019. Fue una investigación de tipo básico, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, conformado por una población total de 258 pacientes en los meses marzo-abril 2019. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario CARE-Q, de escala tipo Likert que midió la satisfacción que tienen los pacientes sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, con una confiabilidad de 0.94. El resultado de la investigación fue que los pacientes hospitalizados están satisfechos con un 92.9%, mientras que el 4% con una satisfacción media y un 3.2% nivel de satisfacción bajo, respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. En cuanto a la satisfacción por dimensiones, en la dimensión accesibilidad se observa que el 97.6% se encuentra con satisfacción alta, el 1.6% satisfacción media y el 0.8% satisfacción baja. En la dimensión explica y facilita manifiestan que el 92.9% tiene satisfacción alta, 4% satisfacción media y el 3.2% satisfacción baja. En la dimensión confort se observa que el 94.4% se encuentra con satisfacción alta, el 5.6 % satisfacción media y el 0% satisfacción baja. En la dimensión anticipación se observa que el 92.1% presenta satisfacción alta, el 7.9% satisfacción media y 0% satisfacción baja. En la dimensión mantenimiento de una relación de confianza se tiene que el 92.9% está con satisfacción alta, el 6.3% satisfacción media y el 0.8% satisfacción baja. En la dimensión monitorea y hace seguimiento el 97.6% esta con satisfacción alta, el 2.4% satisfacción media y el 0% satisfacción baja. Se llegó a la conclusión que los pacientes encuestados presentaron un nivel de satisfacción alta frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería y también satisfacción alta en cada una de las dimensiones.

Palabras claves: satisfacción, cuidado, enfermera

ABSTRACT

In this research, we had the objective of determining the satisfaction of the nursing care of hospitalized patients in the medicine service of a hospital in Huacho 2019. It was a basic research, with a quantitative approach at a descriptive level and a non-experimental cross-sectional design. made up of a total population of 258 patients in the months March-April 2019. The technique used was the survey and the instrument is the CARE-Q questionnaire, a Likert-type scale that measured the satisfaction that patients have about the care they receive. provided by the nursing professional, with a reliability of 0.94. The result of the research was that hospitalized patients are satisfied with 92.9%, while 4% with average satisfaction and 3.2% low level of satisfaction, with respect to the care provided by the nursing professional. Regarding satisfaction by dimensions, in the accessibility dimension it is observed that 97.6% have high satisfaction, 1.6% medium satisfaction and 0.8% low satisfaction. In the explains and facilitates dimension, they state that 92.9% have high satisfaction, 4% medium satisfaction and 3.2% low satisfaction. In the comfort dimension, it is observed that 94.4% have high satisfaction, 5.6% medium satisfaction and 0% low satisfaction. In the anticipation dimension, it is observed that 92.1% present high satisfaction, 7.9% medium satisfaction and 0% low satisfaction. In the dimension of maintaining a trust relationship, 92.9% have high satisfaction, 6.3% medium satisfaction and 0.8% low satisfaction. In the monitor and follow-up dimension, 97.6% have high satisfaction, 2.4% medium satisfaction and 0% low satisfaction. It was concluded that the surveyed patients presented a high level of satisfaction with the care provided by the nursing professional and also high satisfaction in each of the dimensions.

Keywords: satisfaction, care, nurse

I. INTRODUCCIÓN

El cuidado de enfermería es la razón de ser de los profesionales, la satisfacción del usuario se ha convertido ahora en un indicador de calidad del cuidado, a nivel global las instituciones de salud se preocupan mucho por este indicador para ser competitivos entre ellos.

Según E. Koos y Avedis Donabedian da a entender que la satisfacción del paciente tiene que ver con la calidad de atención recibida con todo personal que labore en la institución de salud, haciendo hincapié en la interacción del profesional de salud con el paciente.¹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), determina que la calidad en salud es un grado elevado de perfección profesional, usando los bienes de manera eficiente logrando un grado elevado de satisfacción para con el paciente con un impacto positivo en la salud sin ponerlo en riesgo.² Del mismo modo a nivel mundial, nacional y local se ha podido observar que a medida que la población incrementa también incrementan las demandas de salud, lo que lleva a que las instituciones de salud disminuyan las ofertas de salud donde el cliente interno y externo ve disminuida la calidad de atención².

Los resultados del banco mundial muestran que la enfermería sigue siendo un pilar en los servicios de salud, donde el aumento de la demanda de una población más informada, así como de la competitividad más exigente nos da a que el paciente es un público más demandante a nivel internacional.²

Por lo tanto, el consejo internacional de enfermería menciona que las enfermeras debemos estar preparadas para contribuir y trabajar eficazmente con los equipos multidisciplinarios a favor de un cuidado que sea satisfactorio para nuestros usuarios externos³.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) el estudio de satisfacción de los usuarios de las instituciones de salud el 70.1% refieren estar satisfechos, el 21.6% manifestaron estar ni satisfechos ni insatisfechos y el 8.3% estuvo insatisfecho. A nivel del Seguro Social el 61.0% manifestó estar satisfecho, en consulta externa también estuvieron satisfechos en cuanto a su seguro de salud, y en el seguro integral de salud el 61,8% de los usuarios manifestó estar satisfechos, el 28,8% no están ni satisfecho/ni

insatisfecho y el 9,4% insatisfecho³ el nivel de satisfacción varía según las instituciones de salud donde es atendido el paciente esto se debe a que el paciente refiere haber cubierto sus demandas de salud tanto cualitativas como cuantitativas.³

Estudios a nivel nacional se observa que el 22.4% de pacientes se manifiestan insatisfechos por el cuidado brindado por enfermería, la dimensión más afectada está dada por el trato que recibe el paciente siendo el 30.6%.³

El servicio de medicina es uno de los ambientes con mayor congestión de pacientes ya que el número de pacientes excede al número de camas que dispone este servicio, teniendo el paciente que esperar ya sea en las Salas de Observación que se encuentra en el servicio de emergencia, a que se desocupe una cama en el servicio de medicina o a veces esperar en otro servicio en una cama disponible de manera temporal. Cuando el estudiante de enfermería se forma para ser un profesional de salud, se les inculca que al paciente se le debe brindar un cuidado holístico, tratarlo como si fuese un familiar, mostrar empatía hacia el paciente, ser comunicativos tanto con el paciente y el familiar, ser sociable con el paciente ya que como éste se encuentra en un ambiente que no es su domicilio, con medicación, evaluaciones médicas diarias y exámenes auxiliares, su estado de ánimo se verá afectado ya que tanto los medicamentos como el entorno desconocido deprime al paciente y por lo tanto su recuperación también se ve afectada.

Problema General

¿Cuál es la satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019?

De lo anterior se redacta la justificación:

El presente estudio es de gran importancia metodológica ya que utilizamos un instrumento el cual va a evidenciar resultados permitiéndonos saber el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados, Esta investigación tiene relevancia práctica ya que servirá a la institución como a los profesionales de enfermería a tener una noción de la satisfacción del paciente hacia el cuidado recibido por el profesional de enfermería para mejorar y va a servir de experiencia para otras

investigaciones por la utilización de un instrumento de recojo de la información

La relevancia teórica está enmarcada en el comportamiento de la variable cuidado de enfermería en la satisfacción del paciente hospitalizado para lo cual se utilizará la teoría de Jean Watson, donde menciona que el cuidado transpersonal de la relación enfermera paciente debe ser humano y de este cuidado el profesional de enfermería debe trascender en el estado de salud de la persona logrando la satisfacción del mismo, de esta manera la investigación realizada se pretende llenar un vacío en el conocimiento por no haber estudios de cuidado de enfermería en la sede de investigación

En la investigación nos planteamos como Objetivo General: Determinar la satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019. Y como objetivos Específicos planteamos:

Determinar las características de la población respecto a la edad, sexo y nivel de estudio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un hospital de Huacho 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en las dimensiones de accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento.

II. MARCO TEÓRICO

En ese sentido se citan algunos antecedentes que argumentan la investigación.

Estudios realizados en el tema a nivel internacional tenemos a:

Vásquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M, et realizaron una investigación en México en el año 2018, con el objetivo de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en el primer nivel de la atención médica, donde la satisfacción fue de 65% respecto a la consulta médico familiar, 74% en la atención por parte de enfermería, 59% con el personal no sanitario, 82% elementos tangibles, 65% en accesibilidad y organización, 49% tiempo de espera.⁴

Medina P. Y., realizó una investigación en 2015 en Loja, Ecuador en relación a la atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario hospitalizado, donde la satisfacción en la dimensión accesibilidad fue 3% alta, 80% media y 17% baja, en confort el 8% es alta, el 70% medio y 22% bajo, en se anticipa, el 5.5% es alto, el 67% medio y el 27.5% bajo, en mantiene relación de confianza el 6% es alto, el 75% es medio y el 19% es bajo, en monitorea y hace seguimiento el 11% es alto, el 42% es medio y el 47% es bajo.⁵

García C, realizó una investigación el 2015 en España en un hospital de tercer nivel donde encuestaron a 120 pacientes en los servicios de medicina interna, cirugía general y digestiva, donde se obtuvieron el 77.91% en satisfacción global del cuidado en todas las categorías.⁶

Lago G, realizó una investigación en 2017 en Managua, Nicaragua en un hospital militar, donde se obtuvo que el 28% de los pacientes están entre los 46 y 55 años, el 66% es masculino y el 40% formación universitaria, en cuanto a las dimensiones el porcentaje más alto fue el de anticipación con 73.17% y hubo una deficiencia en la dimensión monitorización y seguimiento, todo en cuanto a la satisfacción del cuidado de enfermería en medicina interna.⁷

Bracamontes Q. K., Cortes M. E., De La Rosa T. L. realizaron una investigación en 2018 en Acapulco, México sobre la atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos, teniendo como resultado el 40% muy satisfechos, 36% satisfechos y el 24% poco satisfechos.⁸

Rios C. A., Barreto G. A. y Martinez D. A. realizaron un estudio en Colombia en el año 2016, en el Hospital Santa Rosa de Tenjo donde querían conocer la percepción de satisfacción de los usuarios de consulta externa, la cual se obtuvo el 71% de satisfacción, en las dimensiones de trato del personal de salud el 15% muy satisfecho, los cuidados en casa 14% y la dificultad del trámite 12%. El 1% insatisfacción respecto al trato del personal administrativo, la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios.⁹

Estudios relacionados a nivel nacional tenemos a Mori LL. K, realizó una investigación en la ciudad de Chachapoyas 2018, donde su objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería en el hospital regional virgen Fátima, cuyos resultados fueron, el 52.9% refirieron una alta satisfacción, el 41,2 % con media satisfacción y el 5.9 % baja satisfacción.¹⁰

Calloapaza M. y Guzmán Ll., realizaron una investigación en Arequipa en 2015, donde obtuvo resultado de alta satisfacción con el 84.4% en la dimensión monitorea y hace seguimiento y el 73.3 % en accesibilidad, pero en la dimensión explica y facilita se obtuvo un nivel bajo de satisfacción con el 51.1%.¹¹

Coveñas Ch., realizó una investigación en Piura el 2019, donde se obtuvo los siguientes resultados que el 25.5% están satisfechos, el 69.1% medianamente satisfechos y el 5.5% insatisfechos con el cuidado de enfermería, respecto a las dimensiones en accesibilidad se obtuvo el 45.5% satisfechos, el 41.8% satisfechos medianamente y el 12.7% insatisfechos,

en explica y facilita el 78.2% está satisfecho medianamente, el 16.4% insatisfecho y el 5.5% satisfecho, en cuanto al confort la satisfacción medianamente es 66.7%, 29.6% satisfecho y el 3.7% insatisfecho, en anticipa el 63.6% medianamente satisfecho, el 23.6% satisfecho y 12.7% insatisfecho, en relación de confianza el 74.5% media satisfacción, 14% satisfecho y 10.9% insatisfecho y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 52.7% media satisfacción, el 47.3% satisfecho y 0% insatisfechos.¹²

Ramírez I, realizó una investigación el 2015 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en usuarios post operado en los servicios de cirugía, donde se obtuvieron el 53.1% medianamente satisfechos, 24.5% hubo satisfacción y 22.4% insatisfechos frente al cuidado de enfermería. En la dimensión del trato el 53.1% medianamente satisfechos, 30.6% insatisfactorio y 16.3% hubo satisfacción, en cuanto a disponibilidad el 38.8% medianamente satisfechos, 32.6% hubo satisfacción y 28.6% insatisfactorio, en continuidad del cuidado el 85.7% medianamente satisfechos, 8.2% hubo satisfacción y 6.1% insatisfactorio, en el resultado del cuidado; 57.1% medianamente satisfechos, 26.5% insatisfactorio y 16.3% hubo satisfacción.¹³

Mejía D. y Rivera O. realizaron una investigación en el hospital regional docente Las Mercedes el 2016 en emergencia donde se obtuvo que el 46% su satisfacción está en proceso, el 29% por mejorar y el 25% que es aceptable, en elementos tangibles el 46% está por mejorar, el 44% en proceso y el 10% aceptable, en cuanto a la fiabilidad el 47% está en proceso, el 32% por mejorar y el 21% es aceptable, en empatía el 39% está en proceso, el 36% por mejorar y el 25% es aceptable, la dimensión en seguridad el 53% por mejorar, el 45% en proceso y el 2% es aceptable, en capacidad de respuesta el 91% por mejorar, el 9% en proceso y no hay porcentaje aceptable.¹⁴

Huerta E, realizó una investigación en el 2015 en el hospital nacional Arzobispo Loayza en enero, en que la población fue de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia, donde se obtuvo el 94,8% de satisfacción en la dimensión fiabilidad, el 76.6% en capacidad de respuesta, el 89.6% en seguridad, el 89.6% empatía y 84.5% en aspectos tangibles.¹⁵

Arteaga T. M., realizó su investigación en el Hospital II-2 Tarapoto el 2016 para determinar la satisfacción del usuario con la influencia de la calidad de atención en hospitalización de Gineco-Obstetricia., teniendo en la dimensión de calidad de atención como resultados de mayor frecuencia es la técnica con 41,94 %, el 30,65% en los servicios de hospitalización predominio en la dimensión de fiabilidad y calidad de atención mayor incompatibilidad en el entorno, concluyendo que la calidad de atención, influye en la satisfacción del usuario.¹⁶

Espinoza L.G. realizó su investigación en el año 2017, con pacientes del programa de diabetes sobre la satisfacción en cuanto a la calidad con la que es atendido por el equipo de salud, teniendo como resultado de satisfacción al 55% medio, el 23% alto y el 21% bajo. Según dimensiones, el 73% nivel medio. En técnica y entorno ambos presentaron un 56% siendo satisfacción media.¹⁷

A nivel local se tiene a Janampa G, realizó su investigación en el 2016 en el hospital general de Huacho, donde el 65% es satisfacción media, el 23% satisfacción alta y 12% satisfacción baja. En la dimensión explica el 43% lo realiza, el 35% muestra desinterés, el 33% se muestra indiferente, son los resultados que se tuvieron de los padres de familia en cuanto a la calidad de atención brindada por la enfermera hacia sus hijos.¹⁸

Maguiña G. J. y Paredes A. K., realizaron una investigación en el 2018 en el Hospital Regional de Huacho en medicina de consultorio externo, para saber la relación entre la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención

recibida, donde el 19.82% dieron una satisfacción excelente, el 41.44% es buena y el 38.74% es pésima; con respecto a nivel de satisfacción el 21.62% muy satisfechos con la accesibilidad, la competencia profesional y el clima de confianza que existe dentro de los establecimientos, el 49.55% satisfechos y el 28.83% insatisfecho.¹⁹

El marco teórico que sustenta la variable Calidad del cuidado de enfermería estará sustentado por Jean Watson quien manifiesta que el primer contacto interpersonal de la relación enfermera paciente es fundamental para la experiencia de los pacientes, siendo un determinante crucial de la experiencia general del cuidado recibido²⁰. Por lo que se puede afirmar que la satisfacción del paciente de una IPRESS, es una respuesta al cuidado de la enfermera.²⁰

Entonces la satisfacción del paciente viene siendo como interpreta éste la atención brindada por el profesional de enfermería, y esto es determinado por la expectativa que tiene el paciente antes de ser atendido, si sus problemas y/o necesidades fueron resueltas, si en su permanencia cuando estuvo hospitalizado en el servicio de medicina fue agradable en cuanto al trato hacia su persona, cuidados, confianza, amabilidad y accesibilidad.²⁰

Otro gurú de la calidad en salud que no debemos de dejar de mencionar es Avedis Donabedian quien manifiesta que el usuario y/o paciente basa su satisfacción de acuerdo a la atención recibida, y éstas se pueden interpretar en dos dimensiones: la técnica y la interpersonal, refiriéndose a la técnica como la tecnología, y la interpersonal el apego hacia los valores, normas, expectativas y lo que el paciente desea como lo tratan, relacionando a la investigación serán como el paciente dará respuesta a los cuidados recibidos por los profesionales de la salud en la relación interpersonal, sin dejar de lado el aspecto estructural.²¹

Avedis Donabedian, establece tres indicadores para dar el enfoque de la calidad en salud el indicador de estructura, que tiene que ver con lo material, los recursos humanos; el indicador de proceso, se refiere a que el personal de salud tiene el nivel necesario para realizar lo que haya que hacer por el paciente, las actitudes, habilidades, destreza y técnica que usan para con el paciente y de los indicadores de resultado, donde el usuario y/o paciente

brinda información sobre la satisfacción de la atención recibida, lo cual crea una necesidad por parte del personal de salud de satisfacer las expectativas del usuario brindando una atención de mayor calidad.²²

Del mismo modo Ivan Thompson nos refiere que toda organización y/o compañía busca satisfacer las necesidades del cliente y esta afirmación llevada al campo de la salud donde se brinda servicios que tienen que ser cada vez más competitivos sin dejar de lado el aspecto humano porque se tiene un cliente cada vez más informado por el avance de las tecnologías y el fácil acceso a las mismas por lo tanto las organizaciones buscan la fidelidad del cliente, donde el profesional de enfermería juega un rol importante al brindar un cuidado humano y de calidad, esa es una forma de conseguir o asegurar la fidelidad del cliente, dando una buena acogida y esto es lo que el cliente busca, un lugar donde lo traten bien, se sienta cómodo y puedan satisfacer sus necesidades.²³

Los Elementos que conforman la satisfacción del usuario debemos mencionar el rendimiento percibido: es la expresión percibida por el paciente durante su hospitalización, lo que vive, la impresión percibida, lo que siente, la experiencia que tuvo respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería.²⁴

Del mismo modo las expectativas que es el anhelo, la esperanza, lo que esperan los pacientes que pueden llegar a conseguir, puede verse basado en experiencias de otros pacientes que han sido atendidos y comentan sobre ello respecto al cuidado recibido por parte de la enfermera.²⁵

Los Niveles de Satisfacción

Para calificar los niveles de satisfacción como factor que puede determinar el éxito o fracaso de un servicio dado en una institución prestadora de servicios de salud, en esta investigación sobre la satisfacción del paciente que se le brinda un cuidado de enfermería se darán en 3 niveles de satisfacción: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.²⁶

El nivel de paciente satisfecho estará dado cuando recibe el paciente el cuidado que sobrepasa sus expectativas de la que tuvo antes de entrar en contacto con el profesional de la salud en este caso es del profesional de enfermería.²⁷

El nivel de paciente medianamente satisfecho estará dado cuando el cuidado de enfermería que recibe el paciente no supera sus expectativas, sino que es tal cual como lo esperaba antes de ingresar a hospitalizarse.²⁸

El nivel de paciente Insatisfecho estará dado cuando el paciente siente que no se le ha dado un buen cuidado de enfermería y no se satisfizo las necesidades básicas del mismo modo no obtuvo la intervención de todos los componentes del proceso del cuidado de enfermería y médico.²⁹

El profesional de enfermería es parte fundamental del equipo de salud, el profesional de enfermería brinda un cuidado que es la razón de ser de la profesión basado en el método científico para lo cual utiliza enfoques teóricos basados en evidencia, en esta oportunidad el enfoque a tratar que profundizara y sustentará la variable de estudio será el de la teorista Jean Watson, donde el profesional de enfermería brinda un cuidado humanizado estableciendo una relación interpersonal con el paciente a cuidar tratando de que este cuidado sea permanente en el tiempo trascender en el aspecto cultural de la persona, brindado cuidados en todo momento para tener un paciente satisfecho; satisfaciendo las necesidades humanas en lo que abarca al individuo, comunidad o población, como también sirve para complementar y considerarlo como un todo.³⁰

La teorista Jean Watson recalca que es importante que el usuario de los servicios de salud se sienta satisfecho cumpliendo algunas de las necesidades básicas de las cuales depende la recuperación de la salud al mismo tiempo el alivio a sus dolencias, ya sean físicas, espirituales o psicológicas, Watson manifiesta también que debe haber un compromiso de la gestión para el cumplimiento de dar un cuidado de calidad de lo contrario se fracasaría en el intento de dar un cuidado de calidad, un aspecto que no se debe dejar de lado es la sobredemanda de pacientes está llevando a la deshumanización del cuidado de enfermería, lo que hace reflexionar que el paciente a veces sólo necesita que lo escuches para sentirse satisfecho de lo contrario se va a tener un paciente insatisfecho, siendo el usuario un ser biopsicosocial que pasa por momentos de frustración, incertidumbre, al conocer su enfermedad y en algunos casos no contar con el apoyo de un

familiar por lo que la enfermera debe suplir en algunas ocasiones estas ausencias de personas, del mismo modo el paciente desconoce cómo se maneja los procesos dentro de la organización hospitalaria.³⁰

Jean Watson recalca que hay aspectos importantes que el profesional de enfermería debe tener siempre presente en el ejercicio del ámbito de sus competencias es el área de investigación, área de gestión, el área asistencial, para brindar un cuidado transpersonal, un cuidado especial, un cuidado humano, que solo la enfermera lo puede realizar, es el cuidado propio del quehacer de enfermería, por lo tanto, enfermería al brindar los cuidados al paciente que está hospitalizado en el servicio de medicina será brindar un cuidado humano, un cuidado accesible, un cuidado con explicación y facilitación hacia las condiciones de hospitalizado que se encuentra éste paciente.³⁰

Dando sustento a las Dimensiones de la variable satisfacción para Patricia Larson & Sandra Ferketich son

Dimensión de Accesibilidad cuando el profesional de enfermería brinda cuidados en forma oportuna, del mismo modo estar al llamado del paciente que se encuentra hospitalizado en el servicio de medicina, al acercarse debe realizarlo en forma cálida llamarlo por su nombre teniendo un lenguaje corporal de calidez, de tal forma que el paciente sienta que es apreciado sintiéndose importante el profesional de enfermería debe dedicar un tiempo valioso para escuchar lo que el paciente necesita.³¹

En la dimensión Explica y Facilita, el profesional de enfermería, debe despejar las dudas de los pacientes que se encuentran hospitalizado en el servicio de medicina utilizando un lenguaje sencillo comprensible de las indicaciones médicas, los procedimientos a realizarse de ayuda al diagnóstico ya sean invasivos o no invasivos, del mismo modo le facilitará al paciente el poder comunicarse con sus familiares para lo que necesite además logrará disminuir la ansiedad por lo desconocido.³¹

En la dimensión Conforta el profesional de enfermería realiza los cuidados de confort mediante las indicaciones al personal a su cargo cuando no pueda realizarlos por la demanda de pacientes, estos cuidados deben ser de

calidad con las indicaciones correctas al personal a cargo, realizando la supervisión y monitoreo del mismo para darle comodidad y también si necesita quizás los cuidados de alguna familia, comunicándose para dar permiso al familiar del paciente que se encuentra hospitalizado en el servicio de medicina, para que así él se encuentre más seguro, más confortable y en bienestar.³¹

En la dimensión se Anticipa, el profesional de enfermería utilizando el método científico realiza la planificación de los cuidados de enfermería en forma individualizada por cada paciente según sus necesidades, con horarios de los medicamentos a administrar, los exámenes auxiliares y/o complementarios que el paciente deba realizarse, dieta del paciente y si presenta alguna alergia hacia algún fármaco, teniendo en cuenta las necesidades del paciente hospitalizado y dialogando con él respecto a los procedimiento o intervenciones, así anticipándose a éstas y prevenir cualquier complicación que pueda presentarse.³¹

En la dimensión Mantiene Relación de Confianza

El profesional de enfermería mediante el dominio de la inteligencia emocional debe mostrarse tranquila, segura y alegre hacia el paciente hospitalizado, debe transmitir confianza hacia el paciente para que éste sea comunicativo ya que el paciente al encontrarse en un ambiente desconocido, mencione sus necesidades, problemas y/o preocupaciones nuevo, y así darle los cuidados para la pronta recuperación de salud del paciente.³¹

En la Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento

Una parte importante de la gestión del cuidado de enfermería es la fase de monitoreo y seguimiento de las intervenciones y resultados de los procedimientos, donde los profesionales de enfermería emplean el conocimiento y método científico de una manera organizada, calmada, segura y en un tiempo determinado y oportuno o sea en un horario establecido, proporcionando un buen cuidado físico al paciente hospitalizado en el servicio de medicina, identificando la necesidad de llamar al médico cuando lo crea necesario.³¹

La teorista Jean Watson señaló que el cuidado es la parte fundamental del cuidado de enfermería, el aspecto ético la identificación con el paciente y debe comprender que el cuidado debe ser tener esa afinidad por el paciente ponerse en el lugar del otro y que no se debe deshumanizar el cuidado donde el cuidado de enfermería tiene como fin la protección, la mejora y la preservación de la dignidad humana.³² Las relaciones interpersonales confiables y respetuosas son extremadamente importantes para preservar la dignidad humana.³² Eriksson introdujo la palabra "cuidado" en la ciencia del cuidado y la definió como amor y caridad y el motivo de todo cuidado.²² Con su teoría del cuidado caritativo, influyó en el trabajo de Watson y en el desarrollo de factores caritativos.³² Dentro de la teoría de Watson, diez factores caritativos de amor-corazón-centrado en el cuidado / compasión representan el núcleo del cuidado.³²

Jean Watson se refiere al ser humano como que la persona debe ser valorada en sí mismo y por sí misma a la que se debe cuidar, respetar, nutrir, comprender y ayudar; generalmente, una visión filosófica de una persona como un yo integrado completamente funcional. El ser humano es visto como más grande y diferente de la suma de sus partes".²⁰

Su modelo se basa en tres valores, profundo respeto de la persona, su autonomía y vida.

Watson afirma que, ante la probabilidad de deshumanización en el cuidado del paciente, es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en la parte clínica, con transpersonal se refiere a ir más allá del propio ego para alcanzar conexiones espirituales más profundas y promoción del bienestar del paciente, en cuanto al cuidado transpersonal, que es el conectarse con el individuo de manera espiritual a través de los procesos de cuidados²⁰.

Para Watson existen paradigmas como la Salud, la cual estará relacionado con el bienestar físico, mental, espiritual que el paciente nos va a referir al estar en condición de hospitalizado.

Terris (1980) propone la salud como “estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento y no únicamente la ausencia de afecciones o enfermedades”³³

El otro aspecto del enfoque teórico de Persona: La persona es un ser único que posee mente, cuerpo y espíritu, es el paciente que tiene la capacidad decidir y participar en su propio cuidado estando consciente.³³

Del mismo modo el Entorno: Es el ambiente o unidad donde se encuentra el paciente hospitalizado e influye en su comportamiento que en ocasiones comparte con otros pacientes, que cuenta con buena iluminación y ventilación, en donde se encontrará en reposo si su estado así lo requiere, con las atenciones ofrecidos por el personal de enfermería.³³

En el enfoque teórico de Enfermería: Watson afirma que la enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales, la enfermería es arte, con habilidades y conocimiento científico, con un sistema de valores humanísticos cultivados a lo largo de la vida profesional, centrada en relación al cuidado transpersonal y comprendiendo los sentimientos del paciente, poniéndose en su lugar y así mostrando empatía hacia el paciente hospitalizado.³³

En una entrevista a Jean Watson sobre la esencia de la ciencia del cuidado humano refiere que su trabajo trata de reconocer, identificar los fenómenos que las enfermeras realizan diariamente y es responsabilidad nuestra honrar la vocación por la cual formamos parte de la profesión, manteniendo el cuidado humano y salud del público.³⁴

La teoría de Jean Watson nos da entender que un profesional de enfermería debe brindar la mejor calidad de atención, claro viendo la necesidad de cada usuario, donde cada ser humano tiene diferentes necesidades al estar internado en un hospital y más en un servicio como el de medicina ya que ahí mayormente se encuentran con usuarios que están sufriendo algún deterioro por el problema de salud que padecen, con restricciones de visitas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Básica porque estamos en busca de nuevos conocimientos, dirigida para profundizar la información.³⁵

Diseño

No experimental porque no se manipula la variable, en otras palabras, no hacemos variar de forma intencional la variable, sino que observamos los fenómenos tal como se da en su contexto natural y los analizamos.³⁶

Nivel

Descriptivo de corte transversal, descriptivo porque solo vamos a describir los sucesos, la recolección de datos e información de la variable, mas no hacer ninguna relación, y de corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado la recolección de los datos.³⁶

Enfoque

Cuantitativo porque los datos son numéricos, retrospectivo porque son datos de tiempo pasado analizados en el presente.

3.2. Variable y operacionalización

Variable: Satisfacción

Concepto: Es el valor o juicio que las personas dan al producto o servicio en sí, además proporciona un nivel placentero y de emociones con respecto al servicio que recibe, es decir si respondió a sus necesidades y expectativas.³⁷

Operacionalización de la variable (ver anexo 1)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo

La población de la presente investigación está conformada por los pacientes hospitalizados únicamente en el servicio de medicina, de ambos sexos, siendo 258 pacientes, los cuales accedieron voluntariamente dando su consentimiento y firmando el consentimiento informado para participar de la investigación mediante

la encuesta, dentro de la investigación se tuvieron criterios de inclusión y exclusión, los cuales fueron:

Criterios de inclusión:

Usuarios que se encuentran hospitalizados más de 48 horas.

Pacientes mayores de 18 años de edad

Pacientes que acepten participar en el estudio

Pacientes de ambos sexos

Pacientes lucidos y orientados en tiempo, espacio y persona

Criterios de exclusión:

Pacientes con déficit sensorial

Pacientes que no acepten participar en el estudio

Muestra

Ya que la población es finita, y deseando obtener la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

P = Proporción de unidades que poseen el atributo de interés

Q = Resto aritmético de P

Z = Valor del nivel de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se toma en relación al 95% que equivale al 1.96

E = Límite aceptable de error muestral es de 0.05

Reemplazando se obtiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 258}{0.05^2(258 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{247.7832}{1.9629}$$

$$n = 126.2332263$$

$$n = 126$$

Mediante la fórmula se determinó a una muestra de 126 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina.

Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple al azar, porque todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos para ser parte de esta investigación.³⁵

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento se empleó el Cuestionario Care Q (Caring Assessment Instrument), diseñado por la Dra. Patricia Larson en 1984, con una validez interna de 0.88 a 0.97, tiene 50 ítems, fue traducido al español y modificado para una investigación colombiana quedando a 46 ítems respetando las seis dimensiones: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación.³⁸ (ver anexo 1). Mantenimiento de una relación de confianza y monitorea y hace seguimiento, este instrumento se ha utilizado en diferentes contextos nacional e internacional, considerado un instrumento confiable para conocer la atención de la enfermera hacia el paciente, no ha sido modificado por las autoras, pero por motivos de la investigación fue sometido a juicio de expertos, obteniendo una validez de 0.97 y un alfa de Cronbach de 0.94.

3.5. Procedimientos

Se ingresó al área de hospitalización del servicio de medicina para la recolección de los datos, se concurrieron dos días a la semana en los

meses marzo-abril en el turno de la tarde ya que son los momentos que se puede interactuar con los pacientes, puesto que en ese horario mayormente los pacientes al recibir la visita familiar tienen tiempo, y por parte de los médicos no interrumpimos las horas de visita médica, ni administración de medicamentos y/o procedimientos por parte del profesional de enfermería, nos acercamos a cada paciente y les informamos del porqué de nuestra visita diciendo “que estamos realizando una investigación de satisfacción con respecto al cuidado brindado por los enfermeros hacia ustedes los pacientes y queremos saber si usted desea participar de ésta investigación, les mostramos el consentimiento informado y también que el cuestionario es anónimo” hubieron pacientes que aceptaron como también que no, y se respetó su decisión y también los criterios de exclusión e inclusión, habiendo terminado el llenado de la encuesta, se les agradeció por su participación.

Se logró recolectar la información gracias a la participación voluntaria de los pacientes.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron los programas de Microsoft Word 2016, y para el vaciado de los datos e información recabada se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2016, donde ingresamos los datos recolectados mediante la encuesta y se utilizó también el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 para poder procesar la información y obtener la media, mediana, desviación estándar y las tablas para su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

En cualquier investigación respecto a la salud, en donde el ser humano es participe de un estudio, se debe respetar su persona, proteger sus derechos, bienestar y privacidad (artículo 13 y 16).

Principio de Autonomía

Los seres humanos son seres autónomos, ya que toman decisiones por sí mismos si se encuentran capacitados a hacerlo, este principio se da para proteger a las personas incapaces de decidir por sí mismos. Se les hace entrega de una hoja de consentimiento informado a los pacientes, aplicando así éste principio de autonomía, en donde se les comunica de la finalidad de la investigación asegurando así la información proporcionada, el cual leerán y decidirán si desean participar de la encuesta.

Principio de beneficencia

Lo que se busca realizando esta investigación, no es perjudicar al paciente ni a la institución, por el contrario, se busca favorecer y disminuir las problemáticas que se presenten respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería, ayudando tanto al paciente como a la institución.³⁹

Principio de no Maleficencia

En la investigación no se alteró los datos recolectados, se respetó a las personas sin causar daño, respetando al paciente y la privacidad de sus datos.⁴⁰

Principio de justicia

Se hizo partícipe de la encuesta a todos los pacientes hospitalizados considerando los criterios de inclusión, teniendo en cuenta los derechos, dignidad, un trato amable y justo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfacción Media	3	2,4
Satisfacción Alta	123	97,6
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 1; los pacientes manifiestan una satisfacción alta con un 97.6%, una satisfacción media con el 2.4% y en satisfacción baja un 0% en cuanto al cuidado recibido por el profesional de enfermería.

Tabla 2. Características generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Características generales		
Edad	N°	%
De 18 a 29 años	12	9,5
De 30 a 59 años	54	42,9
De 60 a más años	60	47,6
Sexo	N°	%
Femenino	52	41,3
Masculino	74	58,7
Nivel de estudio	N°	%
Primaria	22	17,5
Secundaria	70	55,6
Superior	34	27,0
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 2, el 9.5% de los pacientes oscilan entre los 18 a 29 años, el 42.9% entre los 30 a 59 años y el 47.6% son personas de 60 años adultos mayores.

Con respecto al sexo se observa que la mayoría de los pacientes hospitalizados son de sexo masculino con un 58.7%, mientras que el 41.3% son de sexo femenino. Y con respecto al nivel de estudio, se puede apreciar que el 17.5% son personas con nivel primario, el 55.6% cuenta con nivel secundaria y el 27% cuenta con nivel de estudio superior.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión accesibilidad de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción	Frecuencia	%
Dimensión Accesibilidad		
Alto	123	97,6
Bajo	1	,8
Medio	2	1,6
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Con respecto a la dimensión accesibilidad, se observa que el 97.6% de los pacientes hospitalizados presentan un nivel de satisfacción alto, mientras que el 0.8% un nivel de satisfacción bajo y el 1.6% un nivel de satisfacción medio.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión explica y facilita de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción	Frecuencia	%
Dimensión Explica y Facilita		
Alto	117	92,9
Bajo	4	3,2
Medio	5	4,0
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 4; en cuanto a la dimensión explica y facilita el 92.9% de los pacientes hospitalizados presentan un nivel de satisfacción alto, mientras que el 4% satisfacción media y un 3.2% nivel de satisfacción bajo.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión confort de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción	Frecuencia	%
Dimensión Confort		
Alto	119	94,4
Medio	7	5,6
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 5; respecto a la dimensión Confort, observamos que el 94.4% muestra satisfacción alta, y el 5.6% satisfacción media.

Tabla 6. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión anticipación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción	Frecuencia	%
Dimensión Anticipación		
Alto	116	92,1
Medio	10	7,9
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 6; en cuanto a la dimensión anticipación, se muestra que el 92.1% presentan un nivel de satisfacción alto, mientras que el 7.9% satisfacción medio.

Tabla 7. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión mantenimiento de una relación de confianza de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción	Frecuencia	%
Dimensión Mantenimiento de una relación de confianza		
Alto	117	92,9
Bajo	1	,8
Medio	8	6,3
Total	126	100,0

Fuente:cuestionario

Como se puede observar en la tabla 7; en cuanto a la dimensión Mantenimiento de una relación de confianza, se puede observar que el 92.9% de los pacientes muestran satisfacción alta, el 6.3% satisfacción media y el 0.8% un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 8. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la dimensión monitorea y hace seguimiento de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho 2019

Satisfacción		
Dimensión Monitorea y hace seguimiento	Frecuencia	%
Alto	123	97,6
Medio	3	2,4
Total	126	100,0

Fuente: cuestionario

Como se puede observar en la tabla 8; los pacientes muestran en cuanto a la dimensión Monitorea y hace seguimiento, una alta satisfacción representada con el 97.6% y una satisfacción media con el 2.4%.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del cuidado brindado por el personal de salud, es una preocupación hoy en día para aquellos quienes dirigen tal institución y sobre todos para aquellos pacientes que se encuentran hospitalizados en un servicio donde hay mayor demanda de personal, y sobre la satisfacción se compone en cuanto a las necesidades, no todo depende de la atención si no también depende como se siente el paciente al encontrarse en una institución, de pensar de cómo será atendido por el personal. Es por ello que ésta presente investigación aborda en primer momento determinar la satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho.

Los resultados se analizaron y se contrastó la información con otras investigaciones.

De acuerdo a la tabla número 1; determinamos el objetivo principal en donde vemos que hay satisfacción alta del cuidado de enfermería con el 97,6%, en la cual eso refiere que el personal de enfermería cumple con la satisfacción requerida por el paciente, pero a veces la gran demanda de pacientes hace que no se cumpla según la teorista Jean Watson recalcando que es muy importante que el usuario se sienta satisfecho cumpliendo algunas de las necesidades básicas.

Resultados similares obtuvo Candelaria García Carrión (2016) con un 77,91% elevado grado de satisfacción.

Se encuentra convergencia de resultados entre algunos autores como: Bracamontes Q. K., Cortes M. E., Y De la Rosa T. L. (2018) satisfacción del usuario posquirúrgicos con el cuidado de enfermería teniendo un porcentaje menor del 50% siendo el 40% muy satisfechos, otra investigación con Vásquez E, Sotomayor J., González A., Montiel A., (2018) donde obtuvo un porcentaje mayor con un 74% en la atención por parte de enfermería.

Según datos obtenidos en la tabla número 2, en características generales la población encuestada según edad tenemos personas mayores de 60 años mayormente son los pacientes que se encuentran hospitalizados o sea nuestros adultos mayores, seguida por la población adulta madura con 42.9%, respecto al sexo la mayoría son masculino, y el nivel de estudio la

mayoría de los pacientes tienen estudios secundarios con un 55.6%, seguida de estudio superior con un 27.0% y primario con 17.5%. Contrastando con la investigación de Lago (2017) en Nicaragua, donde su población es adulta madura con 28%, la mayoría de sexo masculino con un 66% y el 40% tienen estudios universitarios. Podemos analizar que en Perú tenemos más población adulta mayor que tienen padecimientos y son hospitalizados por ello, en ambas investigaciones el sexo predominante es el masculino y en nivel de estudios en nuestro país la mayoría llega a tener estudios secundarios y pocos estudios universitarios.

En la tabla número 3; en la dimensión accesibilidad se obtuvo un 97.6% de satisfacción alta, 1.6% satisfacción media y 0.8% satisfacción baja, lo que comparando con la investigación de Coveñas (2019) en donde obtuvieron que la satisfacción fue de 45.5%, 41.8% satisfacción media y el 12.7% insatisfechos, mostrando que en los datos obtenidos de nuestra parte la satisfacción es más alta pasando del 50%.

Como se observa en la tabla número 4, en cuanto a la dimensión explica y facilita, básicamente se obtuvo el 92, 9% llegando así una satisfacción alta. En lo que se refiere con el estudio de Maquiña G. J. y Paredes A. K, (2018) obteniendo el 49,55% un poco menos del 50% de satisfacción en cuanto a la explicación de diferentes procedimientos que realiza el profesional ya que el paciente siempre presenta dudas, relacionando con el enfoque teórico de Jean Watson manifiesta que la enfermera es un profesional que basa su cuidado en evidencia por lo tanto debe ser capaz de mantener una relación interpersonal de confianza utilizando lenguaje sencillo para trascender en el tiempo y este cuidado sea polarizado al pacientes, familia y comunidad evitando complicaciones de su enfermedad por la no comprensión de los procedimientos a realizar.

Como se observa en la tabla número 5, en la dimensión confort muestra que el 94.4% satisfacción alta, el 5.6% de satisfacción media y 0% de satisfacción baja, Ramírez I. (2015) obtuvo un 24.5% de satisfacción, el 53.1% medio satisfecho aquí vemos que tuvo un porcentaje menos del 50% el porcentaje es totalmente diferente ya que hay más de la mitad de satisfacción del paciente hospitalizado.

Coveñas Chiroque Dany (2019) obtuvo el 29.6% de los pacientes se encuentra satisfechos en cuanto a la dimensión confort, mientras que el 66.7% se encuentra medianamente satisfecho y el 3.7% se encuentra insatisfecho con los cuidados brindados por enfermería.

Como se observa en la tabla número 6, la dimensión anticipación muestra que el 92.1% cuenta con satisfacción alta, el 7.9% satisfacción media y 0% de satisfacción baja. En lo que hay divergencia con el estudio de Mejía D. y Rivera O. (2016) donde obtuvo que el 46% indica que su grado de satisfacción está en transcurso, el 29% por perfeccionar y el 25% que es pasable, utilizo cuestionario validado SERQUAL donde los elementos tangibles el 46% está por mejorar, el 44% en proceso y el 10% aceptable, en capacidad de respuesta el 91% por mejorar, el 9% en proceso y no hay porcentaje aceptable, diferente encontrado a la investigación por lo cual puede estar influenciado por variable.

En cuanto a la dimensión relación de confianza, el cuadro número 7, los resultados indican un grado alto de satisfacción con el 92,9%, caso contrario con la investigación de Coveñas (2019) en donde obtuvo un 14,5% de satisfactorio, siendo un tanto por ciento bajo y un 74.5% la mitad de satisfacción.

En el cuadro número 8 en la dimensión monitorea y hace seguimiento obtuvimos el 97,6% siendo satisfacción alta, lo que difiere en la investigación de Coveñas (2019) donde el 47,3% se obtuvo un grado alto de satisfacción y el 52,7% se encuentra la mitad de satisfacción.

Caso similar ocurre en la investigación de Lago Gradys Amalec (2017) en cuanto respecto a la dimensión monitorea y hace seguimiento, obtuvo resultados similares con un 84.15 a 74.23% de siempre. Seguido de 19.51% a 10.98% que contestaron que casi siempre, de las cuales también hay negativas con un 1.22% que respondieron nunca.

En la investigación realizada, se encuentra en un nivel satisfecho alto en cuanto a los resultados obtenidos, en las dimensiones también se puede observar un porcentaje alto de satisfacción. Con esto queremos decir que el profesional de enfermería brinda los cuidados necesarios considerando las necesidades, procedimientos, presentación de problemas y según el

paciente la requiera, basándose en ciencia, arte y también cuidado humanizado.

Watson afirma que la enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales, la enfermería es arte, con habilidades y conocimiento científico, con un sistema de valores humanísticos cultivados a lo largo de la vida profesional, centrada en relación al cuidado transpersonal y comprendiendo los sentimientos del paciente, poniéndose en su lugar y así mostrando empatía hacia el paciente hospitalizado, por lo tanto este cuidado percibido por el usuario del servicio de salud será satisfecho

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que:

1. Los resultados de la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital de Huacho, se obtuvo un nivel de satisfacción alto, dando a entender que la mayoría de pacientes se sienten satisfechos.
2. En cuanto al primer objetivo específico, en cuanto a las características de la población, respecto a edad se obtuvo que los pacientes que concurren mayormente a este servicio tienen una edad media de 58 años, en cuanto al sexo, la mayoría son de sexo masculino, y respecto al nivel de estudio la mayoría tiene secundaria, lo que nos asegura que tienen la capacidad de entender, comprender y responder las preguntas realizadas, ya que no son analfabetos.
3. Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que:
En la dimensión accesibilidad los pacientes cuentan con satisfacción alta, en un mínimo porcentaje dieron satisfacción media y menor porcentaje tiene satisfacción bajo.

En la dimensión explicación y facilitación los pacientes cuentan con satisfacción alta, menor porcentaje en satisfacción medio y el mínimo porcentaje tiene satisfacción bajo.

En la dimensión confort los pacientes cuentan con satisfacción alta, menor porcentaje de satisfacción medio y no tiene satisfacción baja.

En la dimensión anticipación los pacientes cuentan con satisfacción alta, menor porcentaje de satisfacción medio y no tiene satisfacción baja.

En la dimensión mantienen relación de confianza los pacientes cuentan con satisfacción alta, un porcentaje menor presenta satisfacción media y sólo un mínimo porcentaje tiene satisfacción baja.

En la dimensión monitoreo y hace seguimiento los pacientes cuentan con satisfacción alta, un porcentaje mínimo presentan satisfacción media y no tiene satisfacción baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal de salud que labora en el servicio de medicina de un hospital de Huacho, si bien se tiene un resultado de satisfacción alto, pero siempre enfermería debe ir hacia la excelencia, no descuidarnos porque nos sale un nivel de satisfacción alto, o sea que nos queda satisfecho, sino muy satisfecho.
2. En el nivel de las características de los pacientes se ve que el mayor porcentaje tiene estudios secundarios alto, pero nos debe llamar la atención un porcentaje que tiene estudios primarios, y eso enfermería debe trabajar para utilizar metodologías sencillas para llegar al entendimiento del paciente y así el paciente pueda entender.
3. El departamento de enfermería debería dialogar con el personal para dar a conocer en que dimensión se está fallando ya que hay satisfacción media y baja presentes, satisfacción baja en las dimensiones de accesibilidad y mantenimiento de una relación de confianza, y satisfacción media siendo mayor del 5% en las dimensiones de confort, anticipación y mantenimiento de una relación de confianza nuevamente, por ello de realizar reuniones y se pueda trabajar en ello.

VIII. REFERENCIAS

1. Revista investigación y educación en enfermería [publicación periódica en línea] 2004. Mayo [citada el 02 de setiembre del 2004]; 129 (3):[aproximadamente 11pp] y disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf?fbclid=IwAR1x3zo0Ia3WkLT7IOcKDQsFSLrNg7GCh8zOWGeEPNlegHjGmUWt1cIE7qY>
2. García P. y Breijo M. Valoración de la calidad de atención del departamento de ecografía. Hospital Fructuoso Rodriguez. Revista cubana de tecnología de la salud 2015; 6(2) pag. 21
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014 (en línea). Perú: Instituto nacional de estadística e informática; 2014. Citado: 2020 noviembre 26, Capítulo 3, 7, 18, nivel de satisfacción con los servicios que le brinda el seguro social de salud. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
4. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M, et al. Artículos/Investigación. Rev. salud pública 20 (2) Mar-Apr 2018. y disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
5. Medina P. Y. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de Clínica Hospital Isidro Ayora (tesis de grado previa a la obtención del título de licenciada en enfermería), Ecuador 2015, Universidad Nacional de Loja, área de la salud humana, 2015.
6. García C. C. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel. (Titulación: Grado en Enfermería), España, Universidad de La Laguna, 2015.
7. Lago Gr. A. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017. (Informe final para optar al título de Máster en

- Administración en Salud). Nicaragua 2017, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. Escuela de salud Pública. CIES-UNAM Managua.
8. Bracamonte Q. K., Cortez M. E., y De la Rosa T. L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital general Acapulco, (para obtener el diplomado de especialista en enfermería medico quirurgico), Mexico 2016-2018, Universidad autónoma de guerrero, posgrado de enfermería, especialidad médico quirúrgico generación 2016-2018.
 9. Rios C. A., Barreto G. A. y Martinez D. A., Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chia y santa rosa de Tenjo, marzo 2016 (programa de medicina humana), Bogotá, Universidad de ciencias aplicadas y ambientales, facultad de ciencias de la salud, mayo 2016.
 10. Mori LL. K. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería, Hospital Regional Virgen de Fatima Chachapoyas-2018 (tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería), Chachapoyas, Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza, facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería, 09 de mayo del 2019.
 11. Calloapaza M. J y Guzmán LI. E. Satisfacción del cuidado enfermero y ansiedad del usuario hospitalizado. Servicio de Oncohematología. (Tesis para obtener el título profesional de enfermería), Arequipa-Perú 2015. Universidad de San Agustin.
 12. Coveñas Ch. D. Nivel de Satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del hospital de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II-2, Febrero 2019. (Tesis para obtener el título de licenciado en enfermería). Piura, Perú 2019. Universidad Nacional de Piura.
 13. Ramírez T.I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015 (trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico) Lima, Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina humana, escuela de Post-Grado, 2015

14. Mejía A.D, Rivera S.O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes, 2016 (tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería) Pimentel, universidad Señor de Sipán, facultad de ciencias de la salud, escuela académico profesional de enfermería, 2016.
15. Huerta M.E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital nacional arzobispo Loayza Lima, enero del 2015 (tesis para optar el título profesional de médico cirujano) Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina, escuela académica profesional de medicina humana, 2015.
16. Arteaga T. M. influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital ||-2 Tarapoto. Enero-Junio 2016 (tesis para optar el grado académico de maestro en salud publica mención en planificación y gestión) Tarapoto, universidad nacional de san Martín Tarapoto, escuela de posgrado, unidad de posgrado de la facultad de ciencias de la salud, 2017.
17. Espinoza L. G. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del equipo de salud en el programa de diabetes en un establecimiento de salud Lima-Perú 2017 (tesis para optar título profesional de licenciatura en enfermería) Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina, escuela profesional de enfermería, 2018
18. Janampa B.G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 (trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería pediátrica) Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina, unidad de posgrado, 2016.

19. Maguiña G. J. y Paredes A. K. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio: consultorios externos- Medicina Interna del Hospital Regional de Huacho, periodo 2018 (para optar el título profesional de licenciada en administración) Huacho, universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, 2019.
20. Guerrero R., Meneses M., y De la Cruz M., cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao 2015. Revista enfermería herediana. 2016; 9 (2): 137-138
21. Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
22. Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
23. Thompson I. La Satisfacción del Cliente [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 1]. p. 1-5. Available from: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N6RI-MGxNCwJ:moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
24. Pacheco T. La satisfacción del cliente: elementos y retos. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=hUM1eha741Q> [Consultado el 28 de enero del 2019]
25. Millones Z. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. (tesis para optar el título de ingeniero industrial y de sistemas). Facultad de Ingeniería. Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas. Repositorio Institucional PIRHUA. Universidad de Piura. 2010.
26. Bazo B. Fundamentos de Marketing. Niveles de Satisfacción del Cliente. promueve: LC Lernen Capacitaciones. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=ARN30jzvHr4>

27. Guadarrama T. y Rosales E. Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. Ciencia y Sociedad. Vol 40, número 2, 2015. Instituto Tecnológico de Santo Domingo República Dominicana.
28. Suarez O. y Huahuasoncco V. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de cirugía hospital regional Honorio Delgado. (para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico) Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Enfermería. Unidad de Segunda Especialidad. 2017
29. Velásquez J. Cliente insatisfecho vs cliente satisfecho. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=iHDmu7UA92s>. [Consultado el 02 de febrero del 2019]
30. PeerJ. Peer-Reviewed & Open Access. The concept of Watson's carative factors in nursing and their (dis)harmony with patient satisfaction. Publicado online 7 febrero del 2017. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5299993/>
31. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio-Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Mar2004/2712>
32. Nursing Theory. WATSON'S PHILOSOPHY AND SCIENCE OF CARING. Disponible en: <https://nursing-theory.org/theories-and-models/watson-philosophy-and-science-of-caring.php>
33. Revista de Actualizaciones en Enfermería. Enfermería 10 N°4. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/#:~:text=Teor%C3%ADa%20del%20Cuidado%20Humano%20de%20Jean%20Watson&text=Watson%20considera%20que%20el%20estudio,las%20artes%20y%20las%20ciencias.>
34. Entrevista Dra. Jean Watson. Leyenda viviente de la enfermería. Universidad María Auxiliadora. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=edRI9M1NysE>

35. Carrasco Díaz S. Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos. Editorial San Marcos. Página 49
36. Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. 6ta edición. Editorial Mc Graw Hill Education. Página 152.
37. Revista Actualidad Empresa. El Cliente: su valor, fidelización, retención y lealtad. [publicación en línea] 2014. Mayo [citada el 28 de mayo del 2014] y disponible en: <http://actualidadempresa.com/el-cliente-su-valor-fidelizacion-retencion-y-lealtad/>
38. Sepúlveda C. Rojas C. Cárdenas J. Guevara R. y Castro H. Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana. Dialnet. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986449>
39. Martínez R. Aspectos éticos de la investigación clínica en enfermería. Vol 1. Fundación de enfermería de Cantabria. Disponible en: <http://www.enfermeriacantabria.com/enfermeriacantabria/web/articulos/4/28>
40. Martínez Tr. La ética y la investigación en enfermería. Revista cubana de enfermería. Vol.26 n.1. Artículo en Scielo. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100006#:~:text=La%20justicia%20se%20refiere%20a,investigaci%C3%B3n%20deben%20estar%20distribuidos%20equitativamente.&text=Se%20establecieron%20as%C3%AD%20por%20primera,de%20%C3%A9tica%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción	Es el valor o juicio que las personas dan al producto o servicio en sí, además proporciona un nivel placentero y de emociones con respecto al servicio que recibe, es decir si respondió a sus necesidades y expectativas.	Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente sobre los cuidados recibidos de la enfermera que serán obtenidos del cuestionario Care Q que contiene las dimensiones accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza, monitoreo y hace seguimiento, y serán medidas como satisfacción alta, media y baja.	X ₂₁ .Accesibilidad X ₂₂ .Explicación y facilitación X ₂₃ .Confort X ₂₄ .Anticipación X ₂₅ .Mantenimiento de una relación de confianza. X ₂₆ .Monitorea y hace seguimiento	Procedimientos Información sobre su estado de salud Descanso, amabilidad y relación familiar Prevención de complicaciones Relación-confianza, interés de la enfermedad - paciente Identificación y Seguridad	1, 2, 3, 4 y 5 6, 7, 8, 9 y 10 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 y 46	Ordinal

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN UN HOSPITAL DE HUACHO 2019

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019?</p>	<p>Determinar la satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar las características de la población respecto a la edad, sexo y nivel de estudio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en las dimensiones de accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento.</p>	<p>Variable X: Nivel de satisfacción de los pacientes que se internan en el servicio de Medicina</p>	<p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Instrumento: Para medir la variable X: cuestionario de tipo Likert de 46 items.</p> <p>Población: número de pacientes hospitalizados son 258</p> <p>Muestra: 126</p>

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., identificado con DNI en pleno uso de mis facultades mentales y habiendo recibido información necesaria de la investigación que realizan las estudiantes Ana Catalina Pérez Salvatierra y Fielka Rosmery Narvasta Narvasta, ambas estudiantes de la escuela profesional de enfermería, con la investigación titulada “Satisfacción del Cuidado de Enfermería de los Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019”.

Acepto participar libremente y sin ninguna obligación en esta investigación

Huacho de..... del 2019

Nombre y apellido
DNI: _____

ANEXO 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA

A. Presentación:

Estimado(a) usuario, el objetivo de este cuestionario es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención de enfermería.

B. Datos generales:

Edad:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Nivel de estudio: Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

C. Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cuatro posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, refleje o describa la atención al paciente
- ✓ Las categorías y su valor numérico son las siguientes:

- 1 = Nunca
- 2 = A veces
- 3 = Casi siempre
- 4 = Siempre

Ítem	Accesibilidad	1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
Ítem	Explicación y facilitación	1	2	3	4
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Ítem	Confort	1	2	3	4
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				

15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
Ítem	Anticipación	1	2	3	4
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				

29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
Ítem	Mantenimiento de una relación de confianza	1	2	3	4
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
Ítem	Monitorea y hace seguimiento	1	2	3	4
39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				

43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Gracias por su colaboración.

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO SEGÚN LA FÓRMULA DE ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S^2} \right],$$

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	47

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Nivel de estudio	173,67	172,109	,134	,941
La enfermera se aproxima usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	172,02	172,448	,166	,940
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	171,94	172,149	,220	,940
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	171,87	171,984	,322	,939
La enfermera responde rápidamente a su llamado	172,03	167,935	,346	,940
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	171,99	166,232	,486	,938
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	171,98	166,960	,445	,939
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	172,25	165,883	,326	,941
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	172,14	164,603	,446	,939
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	172,10	164,669	,447	,939
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	171,83	170,252	,491	,939
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	171,92	170,394	,465	,939

La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	171,92	168,346	,533	,938
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	171,84	171,255	,471	,939
La enfermera es alegre	171,82	170,934	,531	,939
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	172,17	160,721	,569	,938
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	172,02	164,096	,545	,938
La enfermera lo escucha con atención	171,96	167,686	,554	,938
La enfermera habla con usted amablemente	171,95	170,126	,431	,939
La enfermera involucra a su familia en su cuidado	171,96	167,654	,578	,938
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	172,02	166,807	,547	,938
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	171,84	169,799	,563	,938
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	172,07	162,691	,743	,936
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	172,11	165,028	,621	,937
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	172,09	165,536	,610	,938
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	171,87	171,158	,472	,939
La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	172,17	164,972	,597	,938
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	172,13	163,056	,732	,937
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	172,12	162,874	,700	,937
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	171,98	166,871	,629	,938
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	172,13	162,934	,665	,937

La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	172,12	164,506	,654	,937
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud	172,09	164,864	,674	,937
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor	172,10	164,717	,661	,937
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	172,01	167,816	,594	,938
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	172,15	165,201	,614	,937
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	171,87	171,158	,432	,939
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	171,92	169,578	,520	,938
La enfermera se identifica y se presenta ante usted	171,89	168,548	,643	,938
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal	171,85	170,561	,497	,939
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	172,02	165,056	,560	,938
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	171,96	170,022	,396	,939
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	171,89	171,940	,333	,939
La enfermera es calmada	172,00	168,464	,501	,938
La enfermera le proporciona buen cuidado físico	171,84	171,095	,550	,939
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	171,90	171,383	,377	,939
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico	171,88	170,698	,496	,939

Conclusión: α (alfa) es mayor que 0.60 según Harry Garret, los valores que superan a 0.60 indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Nivel de estudio	173,67	172,109	,134	,941
P1	172,02	172,448	,166	,940
P2	171,94	172,149	,220	,940
P3	171,87	171,984	,322	,939
P4	172,03	167,935	,346	,940
P5	171,99	166,232	,486	,938
P6	171,98	166,960	,445	,939
P7	172,25	165,883	,326	,941
P8	172,14	164,603	,446	,939
P9	172,10	164,669	,447	,939
P10	171,83	170,252	,491	,939
P11	171,92	170,394	,465	,939
P12	171,92	168,346	,533	,938
P13	171,84	171,255	,471	,939
P14	171,82	170,934	,531	,939
P15	172,17	160,721	,569	,938
P16	172,02	164,096	,545	,938
P17	171,96	167,686	,554	,938
P18	171,95	170,126	,431	,939
P19	171,96	167,654	,578	,938
P20	172,02	166,807	,547	,938
P21	171,84	169,799	,563	,938
P22	172,07	162,691	,743	,936
P23	172,11	165,028	,621	,937
P24	172,09	165,536	,610	,938
P25	171,87	171,158	,472	,939
P26	172,17	164,972	,597	,938
P27	172,13	163,056	,732	,937
P28	172,12	162,874	,700	,937
P29	171,98	166,871	,629	,938
P30	172,13	162,934	,665	,937
P31	172,12	164,506	,654	,937
P32	172,09	164,864	,674	,937
P33	172,10	164,717	,661	,937
P34	172,01	167,816	,594	,938

P35	172,15	165,201	,614	,937
P36	171,87	171,158	,432	,939
P37	171,92	169,578	,520	,938
P38	171,89	168,548	,643	,938
P39	171,85	170,561	,497	,939
P40	172,02	165,056	,560	,938
P41	171,96	170,022	,396	,939
P42	171,89	171,940	,333	,939
P43	172,00	168,464	,501	,938
P44	171,84	171,095	,550	,939
P45	171,90	171,383	,377	,939
P46	171,88	170,698	,496	,939

Conclusión: α (alfa) es mayor que 0.60 según Harry Garret, los valores que superan a 0.60 indica que el instrumento es confiable.

ANEXO 6

**COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO MEDIANTE LA PRUEBA V DE
AIKEN**

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

ITEMS	CALIFICACIONES DE LOS JUECES					SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	0	1	1	1	1	4	0.8
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	0	1	1	1	1	4	0.8
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	5	1
25	0	1	1	1	1	4	0.8
26	0	1	1	1	1	4	0.8
27	0	1	1	1	1	4	0.8
28	1	1	1	1	1	5	1
29	1	1	1	1	1	5	1
30	1	1	1	1	1	5	1
31	1	1	1	1	1	5	1
32	1	1	1	1	1	5	1
33	1	1	1	1	1	5	1
34	1	1	1	1	1	5	1

35	1	1	1	1	1	5	1
36	1	1	1	1	1	5	1
37	1	1	1	1	1	5	1
38	1	1	1	1	1	5	1
39	1	1	1	1	1	5	1
40	1	1	1	1	1	5	1
41	0	1	1	1	1	4	0.8
42	1	1	1	1	1	5	1
43	0	1	1	1	1	4	0.8
44	1	1	1	1	1	5	1
45	1	1	1	1	1	5	1
46	1	1	1	1	1	5	1

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken obtenido para las 46 preguntas tiene un fuerte acuerdo entre los cinco jueces que han validado el instrumento por ser mayor a 0.60.

ANEXO 7

BASE DE DATOS

POR DIMENSIONES -->				ACCESIBILIDAD					EXPLICACIÓN Y FACILITACIÓN					CONFORT								
N	Edad	Sexo	Niv_est	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	60	1	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	71	1	1	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	1	1	4	3	2
3	44	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	1	3	2	4	4
4	74	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2
5	71	2	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	4	4
6	58	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	70	2	1	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
8	65	2	2	4	4	4	2	3	2	1	1	2	4	3	3	4	3	1	1	3	4	3
9	82	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
10	68	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3	2	1	3	2	4	4	2	2	4	4	4
11	60	2	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
12	58	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	62	1	2	4	4	4	3	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
14	53	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4
15	87	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4	1	1	4	3	4
16	64	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
17	69	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	67	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	64	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	70	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	53	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

22	85	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3
23	94	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	95	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	67	2	2	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	76	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	76	1	1	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
28	69	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	69	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	64	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	86	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3
32	75	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	49	1	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	59	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	55	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	69	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	87	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	57	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	43	2	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
40	53	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	69	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	63	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	75	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	83	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	61	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	61	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	40	1	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	58	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	56	2	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	1	2	2	3	4

50	39	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	39	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	44	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	39	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	75	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	65	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	39	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	82	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
58	38	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	57	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	83	1	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
61	87	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	36	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	46	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	77	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	73	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
66	43	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	30	1	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	51	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4
69	58	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
70	36	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	58	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	25	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	22	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	52	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	54	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	20	2	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	52	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	52	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	84	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	91	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	61	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	26	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	2	3	4	1	1	3	3	3
83	21	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	24	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	65	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	50	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	59	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	47	1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	53	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	46	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	74	1	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3
92	86	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	55	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	76	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	89	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	66	1	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	59	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	31	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
100	72	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	23	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	94	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
103	60	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	75	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	40	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

106	87	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	38	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	15	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	35	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3
110	88	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	69	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	84	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	30	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	42	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	19	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
116	49	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	49	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	49	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	52	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	55	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	44	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	53	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	68	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	25	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	3
125	25	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	44	1	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANTICIPACIÓN										MANTENIMIENTO DE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA								MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO								
P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4
3	3	1	1	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3
4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	2	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO N° 8. VARIABLES DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORIZACIÓN			
N	Edad	Sexo	Niv_est
1	60	1	2
2	71	1	1
3	44	1	2
4	74	2	1
5	71	2	2
6	58	2	3
7	70	2	1
8	65	2	2
9	82	2	2
10	68	1	1
11	60	2	1
12	58	2	2
13	62	1	2
14	53	2	2
15	87	2	3
16	64	1	2
17	69	2	2
18	67	2	2
19	64	2	2
20	70	2	1
21	53	2	1
22	85	2	1

23	94	2	1
24	95	2	1
25	67	2	2
26	76	1	2
27	76	1	1
28	69	2	3
29	69	2	3
30	64	2	2
31	86	2	2
32	75	2	2
33	49	1	3
34	59	2	3
35	55	1	2
36	69	1	1
37	87	2	1
38	57	2	2
39	43	2	3
40	53	2	2
41	69	2	1
42	63	2	1
43	75	2	1
44	83	1	1
45	61	2	1
46	61	1	2
47	40	1	3
48	58	2	3

49	56	2	3
50	39	2	2
51	39	1	2
52	44	2	3
53	39	1	2
54	75	1	2
55	65	2	2
56	39	1	2
57	82	2	2
58	38	1	2
59	57	2	2
60	83	1	2
61	87	1	2
62	36	1	2
63	46	2	3
64	77	1	3
65	73	2	2
66	43	2	3
67	30	1	3
68	51	1	3
69	58	2	2
70	36	2	2
71	58	2	2
72	25	2	2
73	22	2	2
74	52	2	2

75	54	2	3
76	20	2	3
77	52	1	3
78	52	2	2
79	84	1	2
80	91	2	2
81	61	1	2
82	26	2	3
83	21	1	2
84	24	2	3
85	65	1	2
86	50	1	3
87	59	2	2
88	47	1	3
89	53	2	3
90	46	2	2
91	74	1	2
92	86	1	2
93	55	2	3
94	76	1	2
95	89	2	1
96	66	1	2
97	59	1	2
98	31	2	3
99	28	1	3
100	72	2	2

101	23	2	2
102	94	1	1
103	60	2	2
104	75	1	2
105	40	1	2
106	87	2	2
107	38	2	3
108	15	1	2
109	35	1	2
110	88	2	1
111	69	2	2
112	84	2	2
113	30	1	3
114	42	1	3
115	19	1	2
116	49	1	2
117	49	1	2
118	49	1	1
119	52	2	2
120	55	2	2
121	44	2	2
122	53	2	2
123	68	1	3
124	25	1	3
125	25	2	3
126	44	1	3

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NEYRA ARANDA ALICIA OLINDA, docente de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Profesional de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo (**Lima Norte**), asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina de un Hospital de Huacho-Perú 2019”, las autoras, **Narvasta Narvasta Fielka Rosmery y Pérez Salvatierra Ana Catalina** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lugar y fecha,

Lima, 23 de marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Neyra Aranda Alicia Olinda	
DNI 06128045	Firma 
ORCID 0000-0002-2817-5692	