FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL DE UTCUBAMBA, 2018.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO DE ENFERMERÍA

Autor:
Bach. Faustino Ángeles Vilas
https://orcid.org/0000-0002-0618-8812

Asesor:
Mg. William Tapia Diaz
https://orcid.org/0000-0002-0404-6327

Registro: UPA-PITE0002

Bagua Grande-Perú
2020

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL DE UTCUBAMBA, 2018.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO DE ENFERMERÍA

Autor:
Bach. Faustino Ángeles Vilas
https://orcid.org/0000-0002-0618-8812

Asesor:
Mg. William Tapia Diaz
https://orcid.org/0000-0002-0404-6327

Registro: UPA-PITE0002

Bagua Grande-Perú
2020

Dedicatoria

Lo dedico a Dios, mi familia especialmente a mis progenitores, a mis amigos y compañeros de la facultad.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios, por que diariamente me da las fuerzas para continuar adelante, así como también a los que directa e indirectamente han colaborado para la ejecución de mi presente trabajo de investigación.

Faustino.

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Dr. José Manuel Cabanillas Soriano

Rector

Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

Vicerrector Académico

Dr. Alfonso Gonzalo Cabrera Zurita

Decano de las Facultades

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL DE UTCUBAMBA, 2018.

WILLIAM TAPIA DÍAZ
ASESOR

FAUSTINO ÁNGELES VILAS
AUTOR

Presentada a la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Enfermería, de la Universidad Politécnica Amazónica para optar el título de Licenciado en Enfermería.

APROBADO POR:

DR. NELSON CÈSAR SANTISTEBAN SALAZAR
PRESIDENTE

DRA. MIRTHA YVIS SANTISTEBAN SALAZAR
SECRETARIO

MG. YENY RITA BAUTISTA HUALPA
VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Faustino Ángeles Vilas, identificado con DNI N° 73331802, estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Politécnica Amazónica.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis Titulada: satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, 2018.
2. La misma que se presentó para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería.
3. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
7. Se ha respetado las consideraciones éticas en la investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales de que mi acción se deriven.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Así mismo, por la presente me comprometo a sumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la Universidad Politécnica Amazónica en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

Bagua Grande, 31 de Julio del 2018.

Firma

ÍNDICE

Dedicatoria i
Agradecimiento ii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO vi
INDICE viii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
I. INTRODUCCIÓN 1
1.1 Realidad problemática 1
1.4 Hipótesis 3
1.5 Objetivo General 3
II. MARCO TEÓRICO 4
1.7 Antecedentes de la investigación 4
1.8 Bases teóricas 7
1.9 Definición de términos básicos 14
III. MATERIAL Y MÉTODO 15
1.10 Diseño de la Investigación 15
1.11 Población, Muestra y Muestreo 15
1.12 Determinación de Variables 17
1.13 Fuentes de información 17
1.14 Métodos 18
1.15 Técnicas e instrumentos 18
1.16 Procedimiento 19
1.17 Análisis estadístico 19
1.18 Consideraciones Éticas 19
IV. RESULTADOS 21
Conclusiones 27
Referencias Bibliográficas 28
Anexos 32
Anexo N°01: Instrumento de Recolección de Datos 32
ANEXO N°02: CONSENTIMIENTO INFORMADO 35
ANEXO N° 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 36
ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA 39
ANEXO N° 05: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS 42
ANEXO N°06: BASE DE DATOS 43

Índice de Tablas

Tabla 1: Perfil sociodemográfico de pacientes del servicio de Hospitalización, Hospital Santiago Apóstol Utcubamba. ..……..…….21

Tabla 2: Grado de satisfacción de la atención de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba……..……22

Tabla 3: Nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba……..23

Tabla 4: Relación entre grado de satisfacción con la calidad del cuidado de Enfermería del servicio de Hospitalización del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba. ..…….…….24

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, 2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional y trasversal. La muestra usada para tal fin fueron ciento seis pacientes que lograron cumplir con criterios de selección de la investigación. Se usó la técnica del muestreo no probabilístico intencional; se recolectaron los datos mediante el uso de la encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario de satisfacción del paciente respecto a la calidad de cuidados de enfermería (**PSNCQQ**). Los resultados encontrados fueron en cuanto al perfil sociodemográfico, el 72,6% son sexo masculino, el 52,8% se encuentra entre 18 a 29; el 46,2% son solteros; 54% refieren un buen grado de satisfacción respecto a la atención de enfermería y el 46% refiere que el nivel de calidad respecto al cuidado de enfermería es bueno, según la relación entre grado de satisfacción percibida por el paciente sobre el cuidado de enfermería fue $p \leq 0.05$ que quiere decir altamente significativa. Se concluye que existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería.

Palabras Clave: Enfermera(o), satisfacción, calidad, paciente, hospitalización, cuidado de enfermería, cuidados de calidad, calidad del cuidado de enfermería.

ABSTRACT

The present work aimed to determine the relationship between the degree of patient satisfaction with the quality of nursing care in the hospitalization service, Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, 2018. The research was quantitative approach, descriptive level, correlational and transversal. The sample used for this purpose was one hundred and six patients who managed to meet the research selection criteria. The intentional non-probability sampling technique was used; Data were collected using the survey, using the patient satisfaction questionnaire regarding the quality of nursing care (PSNCQQ) as an instrument. The results found were regarding the sociodemographic profile, 72.6% are male, 52.8% are between 18 to 29; 46.2% are single; 54% report a good degree of satisfaction regarding nursing care and 46% refer that the level of quality regarding nursing care is good, according to the relationship between the degree of satisfaction perceived by the patient regarding nursing care was $p \leq 0.05$ which means highly significant. It is concluded that there is a relationship between the degree of patient satisfaction with the quality of nursing care.

Keywords: Nurse, satisfaction, quality, patient, hospitalization, nursing care, quality care, quality of nursing care

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

De acuerdo a diversos autores, refieren que al realizar una adecuada atención en cuanto a la salud de los pacientes, debe basarse exclusivamente en ellos para poder satisfacer su necesidad obteniendo como resultado favorable e quedan satisfechos al ser atendidos; así mismo, se debe dar garantía que hay disponibles todos los recursos para poder realizar esta actividad en beneficio del paciente, y con mucho trabajo se ha logrado establecer ciertas instituciones que se encargan de verificar mediante una encuesta si el paciente quedó o no satisfecho de la atención que se le brinda en la Institución de Salud[1].

Por tal motivo las organizaciones mundiales de salud llaman a los países a nivel de Latinoamérica para que desarrollen una iniciativa sobre mejorar la calidad, y es el estado responsable de que se logre cumplir esto en todos los sectores, debe proponer crear una línea estratégica para investigar, brindar, hacer análisis y compartir las informaciones con sus respectivas soluciones basadas en evidencias[2].

En México, 64 % de pacientes que se encuentran en hospitalización no conocen ni siquiera el nombre de las enfermeras que los atienden, siendo alta la insatisfacción[3,4].

A nivel del Reino Unido, al presentarse los resultados de algunos estudios, manifiestan que el cincuenta por ciento refiere que la atención fue mala y el nivel de satisfacción es entre disminuido y regular[5].

En los países como Venezuela, consideran un alto porcentaje de enfermeras que brindan un buen trato a los pacientes; a nivel de Colombia sucede lo contrario, pues el cuatro por ciento manifiesta que la atención por las enfermeras es mala[3, 6].

En el Perú, de acuerdo a la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud, en el dos mil dieciséis, el trece por ciento de usuarios que son atendidos en consultorios externos refieren haber tenido situaciones problemáticas en los últimos seis meses que acudieron, observándose con mayor frecuencia un cuarenta y uno por ciento mucha demora en la atención, el veintidós por ciento que son pocos turnos para dar atención y el veintidós por ciento mal trato en las atenciones[7].

El Hospital Santiago Apóstol es una institución del Ministerio de Salud localizada en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, con una población adscrita mayor de 35 mil habitantes como distrito y referencial para el resto de la provincia, tiene una cartera de servicios muy variada en las cuatro especialidades que brinda, como son: Medicina Interna, Ginecología, Cirugía y Pediatría, además del servicio de Centro Quirúrgico, su servicio de hospitalización cuenta con un promedio de 40 camas de internamiento en las diferentes especialidades y personal profesional asistencial conformado por médicos especialistas en cada servicio, profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. También cuenta con servicio de ayuda al diagnóstico en Rx y Ecografía y laboratorio, además de farmacia, su atención es las 24 horas del día, por tal motivo el investigador se propuso desarrollar la investigación y lograr determinar la relación existente entre el grado de satisfacción del paciente y los cuidados que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018?

1.3 Justificación del problema

Se ha considerado que uno de los más impactantes indicadores de salud bien a ser la satisfacción del paciente, especialmente a los cuidados que brinda el personal de enfermería; es el principal servicio de atención médica porque contribuye al proceso de la curación, debido a que el personal está en contacto directo las veinticuatro horas del día con los pacientes y por lo tanto es su misión lograr satisfacer la necesidad competente y humanizadamente.

Se ha logrado enfatizar la queja que se evidencia en algunas instituciones de salud en el ámbito nacional sobre la labor del personal enfermero, desprestigiando tanto al establecimiento como a sus colegas; por todo esto, es fundamental realizar nuestra investigación para conocer cómo se encuentra la satisfacción de los pacientes a nivel del Hospital Santiago Apóstol, cuyos resultados van a servir para desarrollar diversas estrategias en mejora de la calidad y que la comunidad perciba mejor el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Además, se va a conseguir generar diversos cambios en el trabajo del personal de salud, poniendo énfasis en la satisfacción del usuario; además es el punto de partida para otras investigaciones sobre este rubro, mejorar la calidad del servicio y cuidados del personal de enfermería.

1.4 Hipótesis

H_1: Existe una relación significativa entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.

H_0: No existe relación significativa entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.

1.5 Objetivo General

Determinar la relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.

1.6 Objetivos Específicos

- Describir el perfil sociodemográfico de los pacientes hospitalizados en el Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.
- Identificar el grado de satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba
- Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería del servicio de hospitalización en el Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.
- Determinar la relación entre el grado de satisfacción con la calidad de atención de enfermería del servicio de hospitalización en el Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.

II. MARCO TEÓRICO

1.7 Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional:

De acuerdo a Barahona y Calapiña (Ecuador, 2015), en su investigación sobre satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre "Alberto Bufonni", tipo descriptivo transversal con abordaje cuantitativo, aplicaron una encuesta y una guía de observación, cuya muestra fue 96 pacientes hospitalizados; encontraron 14% de hospitalizados satisfechos con el cuidado que les brindaron; sobre la identificación ante el paciente es negativa en ochenta por ciento. Concluyeron que las dimensiones de calidad en cuidados de enfermería de acuerdo a la satisfacción del paciente es alto[8].

Según Aguilar, Aros y Cid (Chile, 2014), en su estudio sobre perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile, con una muestra de 350 hospitalizados a quienes realizaron encuesta; encontraron según trato humano (89%) bueno, claridad de la información (86%) buena, puntuales en atención (48%) bueno, nivel de atención (98%) bueno. Se concluye que los pacientes presentaron satisfacción con las atenciones dadas[9].

De acuerdo a Santana, Silva, Queiroz, Gomes (Brasil, 2014), en su investigación sobre calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, con su muestra de 275 personas hospitalizadas, que aplicaron tres instrumentos, se encontró pacientes satisfechos con cuidado de enfermería según higiene y confort físico (92%); y en cuanto a nutrición e hidratación (95%). Concluyen que los hospitalizados se sintieron satisfechos con el cuidado recibido en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional[10].

Según Borré (Colombia, 2013), en su investigación sobre calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, con muestra de 158 personas que estuvieron hospitalizadas, usó la encuesta SERVQHOS-E, halló un alto porcentaje (78%) cuya percepción fue mejor de lo que esperaron, (48%) con satisfacción; un cincuentaisesis por ciento fueron de sexo femenino. Concluyó que hay un gran número de pacientes que estuvieron hospitalizados, llegaron a percibir satisfacción por la atención que les brindaron los enfermeros[6].

A nivel Nacional:

Según Cubas, Guerra y Parco (Lima, 2017), en su investigación sobre satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, con muestra de 72 personas a quienes se hospitalizó, les hicieron encuestas, encontraron (52%) percibieron alto nivel de satisfacción en el cuidado de las enfermeras. Concluyeron que el mayor porcentaje percibió una satisfacción alta[11].

Sin embargo, Mamani y Palomino (Arequipa, 2016), en factores que influyen en la calidad de atención de enfermería, desde la percepción del usuario del Hospital I Edmundo Escomel, con 80 personas que estuvieron hospitalizadas y se aplicaron encuestas, obtuvieron (41%)de 30-60 años, (48%)perciben que la calidad de atención por enfermeras es como lo esperaban. Se concluye al finalizar el trabajo que perciben los pacientes buena atención brindada por enfermeros y médicos[12].

De igual manera, Castro, Moreno y Paredes (Iquitos, 2016), en calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, cuya muestra 129 en hospitalización y se les aplicó encuesta; se encontró (89%) percibe que son puntuales, (72%) muy buen trato humano, (81%) alta claridad de información, (77%) mediano cuidado estandarizado, (56%)con insatisfacción al ser atendido. Se concluye que hay asociación significativamente/estadística de puntualidad de atenciones, trato humano, información clara, cuidado estandarizado con el nivel de satisfacción[13].

De acuerdo a Bustamante, Choque y Durand (Lima, 2015), en nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, cuya muestra 300 personas que fueron por emergencia y 12

.licenciados enfermería del servicio, se usó SERVQUAL modificado; se halló (58%) enfermeros con mala calidad de atención y (57%) pacientes insatisfechos. Concluyeron el mayor porcentaje que recibió una atención con mala calidad presentaron insatisfacción[5].

Además, Ataurima (Ayacucho, 2015), en satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, con 40 pacientes de URPA que aplicaron encuesta; halló (37%)alto nivel de satisfacción en aspecto humano, (57%) en aspecto técnico. Se concluye a un gran número de postoperados refirió alto nivel de satisfacción de cuidados de enfermeros[7].

Mientras que, Atención, Carbajal y Estrada (Pasco, 2015) en su trabajo sobre nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de la enfermera(o) en el servicio de emergencia del hospital de Pasco, cuya muestra fue treinta pacientes a quienes se entrevistó. Encontraron que el 77% están comprendidos entre los 30 a 59 años, seguido de 23% entre los 18 a 29 años. En cuanto al sexo el 53% es masculino y el 47% femenino, un cincuentaisiete por ciento con medio nivel de satisfacción, sobre calidad en el cuidado recibido el sesenta por ciento refirió satisfacción media. Concluyeron que los pacientes presentaron un nivel de satisfacción medio[14].

Similarmente Fabián (Trujillo, 2015), en nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén – La Esperanza, con 142 con hospitalización(muestra) se aplicaron encuestas; halló (42%)medio nivel de satisfacción, (44%)percibieron alto nivel en calidad de atención de cuidado de enfermería. Se concluye una relación de ambas variables estadísticamente con significancia[15].

Además, Monchón y Montoya (Chiclayo, 2013), en nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia en el Hospital III de EsSalud, con 329(muestra) pacientes que se aplicó encuesta; se halló (74%) perciben baja calidad en las atenciones de los enfermeros. Se concluyó un bajo nivel de atención por parte de los enfermeros[16].

Antecedentes Locales

No se encontraron investigaciones a nivel local.

1.8 Bases teóricas

Satisfacción del paciente

a. Satisfacción

Consideramos a lo que percibe o sentimiento de placer que tiene la persona al lograr cumplir su deseo, y cuando ésta es cubierta en el sector salud, se puede decir que es resultado de la acción que se le llega a dar por alguna intervención del personal sanitario, resultando el paciente satisfecho[15,16].

Viene a ser la medición de cómo se brinda las atenciones en salud y los estados que van a resultar si se llegan a cumplir las expectativas de los usuarios[18].

b. Satisfacción del Usuario

Se encuentra en relación con la calidad que brinda el servicio según las necesidades tanto impli/explicitas de la persona a la que está destinada, esto va de la mano con la percepción que el usuario tiene sobre la prestación del servicio y su expectativa frente a este servicio[18].

Satisfacción del usuario de los servicios de salud

Va a constituir el proceso de complejidad subjetivo mediante el cual tanto el usuario como sus acompañantes que usan el servicio de salud se van a mostrar conformes, de acuerdo o satisfechos con los servicios brindados por el personal de salud de acuerdo a lo que ha necesitado, deseado, querido y demandado. Según Lashinger, el propósito del personal de salud siempre fue lograr que el paciente se encuentre satisfecho; por tal, el personal de salud se guía y está obligado a tener el estándar necesario para dar la atención con seguridad y de alta calidad. Igualmente, manifiesta que es la respuesta de su experiencia de salud total, concretamente de la atención, cuidados de los enfermeros, atención del médico, la admisión y el proceso que se genera para salir del hospital[19, 20, 21].

c. Elementos de la satisfacción

Nos va a permitir saber cómo el cliente va a definir la calidad del servicio y favorece el desarrollo de ciertas acciones para hacer evaluación del desempeño en suministrar la salud, estos son: disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia, comunicación.

d. Dimensiones

Las dimensiones de satisfacción del usuario, se relacionan con los siguientes aspectos[22]:

- Tangibles: es el aspecto físico que es percibido por el usuario y va a entrar en contacto en la organización, se considera a la limpieza, el equipo, folletos, entre otros
- Personas: Son las características que observa el usuario de las personas que lo atienden, como la apariencia física (aseo, higiene, olor, vestido).
- Infraestructura: Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, así como las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.
- Confiabilidad: viene a ser la habilidad de desarrollo del servicio que se promete, exactamente como se pacta y exacto.

Calidad del Cuidado de Enfermería

a. Enfermería

Viene a ser la persona que ha llegado a completar un programa de educación básica general en enfermería y se encuentra autorizada por la autoridad reguladora pertinente para ejercer la enfermería en su país; va a proporcionar una base amplia y sólida en las ciencias del comportamiento, la vida y la enfermería para la práctica general de la profesión, así como también, para un papel de liderazgo y formación post básica para una especialidad o práctica de enfermería avanzada[23].

b. Calidad

Es el proceso sistémico, permanente y para hacer mejoramiento continuo en donde se va a involucrar a la organización en buscar y ampliar diversas formas de trabajo que superen la necesidad y expectativa del cliente y comunidad, en cuanto a la cobertura, entrega e impacto del servicio de salud que ofrecen, los que deben estar en evaluación continua[14].

Según Donabedian, la calidad viene a ser cuando se obtiene el mejor beneficio para el cliente usando el conocimiento y tecnología avanzadas tomando en cuenta el requerimiento del paciente, además la capacidad y limitación de los recursos de la institución según los valores sociales imperantes[24].

c. Calidad del cuidado

De acuerdo a la World Health Organization, lo considera como diversos servicios que se dan para llegar a un diagnóstico brindando una adecuada terapéutica obteniendo mejorar la salud[22].

d. Calidad en salud

Viene a ser el conjunto de servicios para hacer diagnóstico y terapias adecuadas para lograr una adecuada atención en salud, y se tiene en cuenta factores y conocimientos tanto de paciente como servicio médico, obteniendo resultados con lo mínimo de riesgos y sobre todo lograr una adecuada satisfacción por el servicio recibido[25].

e. Dimensiones de la Calidad

Según Atención, Carbajal y Estrada, consideran[14]:

- Dimensión interpersonal: cuando interaccionan socialmente el usuario-prestador del servicio y está involucrada la actitud de atender y mostrar interés para brindar el servicio al paciente, está enmarcado en la relación mutua de respeto/cordialidad.
- Dimensión Infraestructura: va a involucrar toda característica del establecimiento que va a proporcionar los servicios, como la condición física, limpieza, la luminosidad, ventilación, en sí, que el paciente se sienta cómodo con el ambiente encontrado.
- Dimensión Técnica: es la aplicación de la ciencia/tecnología de manera que rinda lo mejor de beneficio para la salud del usuario con lo mínimo en riesgos, en sí, que los enfermeros tengan el conocimiento y habilidad que les permita dar el cuidado de manera precisa, continua y libre de riesgos según la necesidad del usuario.
- Oportuna: en el mismo momento que lo necesita.
- Continua: no debe interrumpirse.
- Libre de riesgos: se orienta a una atención sin ningún tipo de riesgo, está relacionada a las dosis que se administran en el tratamiento, orientación al paciente sobre la terapéutica, el procedimiento a seguir, entre otras.

f. La calidad del Cuidado de enfermería

Los cuidados de enfermería abarcan del nacimiento a la muerte, incluye las etapas de la enfermedad y salud, está basada en un compromiso moral entre la persona a cuidar y quien ofrece el cuidado, para lo cual, el enfermero debería ser competente dominando el conocimiento científico, aplicando técnicas y conflictos biomédicos, se caracteriza porque tiene actitudes con alto valor moral para lograr bienestar integral de los usuarios que cuide[14, 26, 27].

g. Características en el cuidado de enfermería

Son los distintos comportamientos y actitudes pertinentes del personal de enfermería que van a favorecer la potencialidad del sujeto a quien van a cuidar para mantener o mejorar su condición humana en el proceso de vivir y morir. Dentro de las características se mencionan al respeto, gentileza, consideración, interés, disponibilidad, solicitud y ofrecimiento de apoyo, seguridad, confianza y solidaridad[26].

Según Mamani refiere como características a[12]:

- Personal de la parte administrativa con impecabilidad, con eficacia, atenta, sonriente, consciente, sin presentar signos de fastidio o impaciencia frente a los pacientes.
- Proceso eficaz, eficiente, fácil de hacer seguimiento y lograr los objetivos trazados en las atenciones, pagos de la consulta, entre otros.
- Con los tiempos de espera adecuados, siendo lo más fundamental brindar atención al paciente y no estar pensando en ganarse medallas por presentar un gran número de pacientes que se atienden.
- Relación costo-beneficio, adecuada.
- Apariencia
- Señalización: todos los ambientes deben encontrarse con la señalización respectiva para que los pacientes puedan identificar las zonas donde serán atendidos.
- Infraestructura de las Habitaciones: todas las habitaciones deben encontrarse en buen estado, ordenadas, limpias y con el personal que reciba con buena atención a los pacientes.
- Amabilidad: este factor es que el mayormente influye en la calificación que se le dará al establecimiento de salud.

Satisfacción de los pacientes respecto al nivel de calidad de los cuidados de enfermería

Proceso en el que se recolecta las informaciones relevantes de las atenciones integrales que han recibido los pacientes, van a servir de punto de partida para implementar los cuidados de los enfermeros[14].

Actividades para mejorar

De acuerdo a Mamani, para el desarrollo de actividades para mejorar, está basado en 3 causas[12]:

- Dificultades que derivan del desconocimiento, en sí, no están conscientes de cómo se debe realizar un buen trabajo.
- Dificultades que derivan de mal proceso organizativo, los que se deben corregir mejorando el circuito de atención.
- Dificultades delas actitudes, no está motivado el personal

Enfoques Técnicos

Se mencionan tres resoluciones emitidas por el Ministerio:

- La **N° 527-2011/MINSA** sobre **Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios – Médicos de Apoyo.**
- La **N° 596-2007/MINSA** sobre **Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.**
- La **N° 519-2006/MINSA Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.**

Descripciòn del Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba

Debemos definir primeramente la categoría de la Institución de Salud, el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba, se encuentra considerado en categoría II-1, la cual, según la Norma Técnica del MINSA, se considera que cuenta con servicio de hospitalización.

Consideramos que el servicio de hospitalización al desarrollo mediante el cual los usuarios que ingresan a los establecimientos de salud se les brinda el cuidado necesario, se realiza atención, algún procedimiento médico/quirúrgico, con un fin diagnóstico, de terapia o para rehabilitar, en sí, lo que requiera su estancia y cubrir la necesidad por más de 12 horas, incluso pudiendo ser mayor a veinticuatro horas[27].

En cuanto a la estructura física:

Nuestro estudio se realizó en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba, el que está ubicado en Jiron Felipe Santiago, cuadra 1, distrito de Bagua Grande; cuya capacidad de resolución es II-1, los pacientes son referidos a nivel provincial, brindando una atención con algunas especialidades; dentro de ellas tenemos la parte de Medicina que cuenta con Medicina Interna, Traumatología,

Neurología, Oftalmología, Ginecología, Dermatología; brindando actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación tanto a la persona como a la comunidad[27].

Para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, se coordinó con los responsables del servicio de Medicina, consta del área de hospitalisacion con 2 sectores A y B, laboran 5 enfermeras (os) que estan distribuidas por un cronograma establecido para ubrir el turno de las veinticuatro horas a once pacientes; el sector A tiene seis camas y el B con cinco camas.

Estudio organizacional

El servicio de hospitalización se destina para que los pacientes que permanecen se brinde el diagnóstico, tratamiento y/o recuperacion.

Este servicio cumple con los siguientes requisitos:

- Un área exclusiva y con circulación restringida.
- Un área de registro de los pacientes que ingresan al servicio.
- Disponibilidad del servicio que apoya al diagnóstco y a la terapia.
- Disponibilidad del servicio las 24 horas.

El servicio de Hospitalización cuenta con los siguientes servicios de apoyo:

- Estación de enfermería.
- Trabajo limpio.
- Trabajo sucio.
- Depósito de medicamentos.
- Depósito de ropa blanca o limpia.
- Depósito de ropa sucia.
- Lugar para colocar la camilla y silla de ruedas.
- En el puesto o estación de enfermería están ubicados los sistemas de llamado de pacientes y el carro de historias clínicas; está centralizado con respecto a los cuartos de hospitalización.

Las funciones del personal en enfermería de acuerdo al MOF[28]:

- Recibir turno de la colega que deja el turno sobre el estado de los pacientes que deja, debe ser en cada cama de cada paciente.
- Pasa visita con los médicos.
- Realizar una valoración sistemática y continua de los pacientes a su cargo.

- Elaborar los planes del cuidado y atención de enfermería según la necesidad que detectó.
- Establecer las prioridades de atención y debe informar al personal que se encuentre a su cargo.
- Supervisar el cumplimiento de los planes del cuidado y atención de enfermeros.
- Verificar que todas las vías se encuentren rotuladas.
- Realizar el cambio de las vías cuando pasen las setenta idos horas.
- Revisar que los sueros pasen de manera correcta.
- Realizar tanto ingreso/egreso en enfermería.
- Obtener la adecuada información sobre el estado de los pacientes mediante las revisiones periódicas de las fichas clínicas, exámenes y el registro de enfermería.
- Mantener la confidencialidad de registros del paciente.
- Mantener informada a su supervisora, médicos y personal a cargo sobre los cambios de estado del paciente y registrar en hoja de enfermería.
- Cumplir con la indicación médica.
- Realizar una atención de manera eficiente, oportuna y buen trato.
- Supervisar las actividades que delega al personal técnico a su cargo.
- Analizar el riesgo y complicación potencial del paciente para prevenirlos.
- Coordinar la interconsulta u otros exámenes tanto dentro como fuera del servicio.
- Ser responsable de los pacientes a su cargo para el logro de satisfacción de sus necesidades.
- Cumplir con las normas de seguridad.
- Informar a su colega si se encuentra algún equipo averiado, registrando en su cuaderno de novedades.
- Aportar lo más relevante del estado del paciente a su cargo.
- Trabajar en equipo.
- Coordinar para el transporte de los pacientes en caos lo requieran.
- Evaluar los signos vitales, la condición general de los pacientes a su cargo, exámenes auxiliares, en caso sea trasladado a otro establecimiento.

- Acompañar y entregar al paciente cuando sea trasladado a otro establecimiento y cumplir con el protocolo requerido.

1.9 Definición de términos básicos

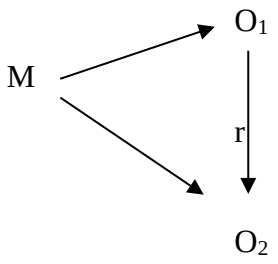
- **Enfermera(o):** persona que completó un programa de educación básica general en enfermería y está autorizada por la autoridad pertinente el ejercer la enfermería en su país[17].
- **Satisfacción:** es considerada como las percepciones o sentimientos de placer que va a presentar la persona cuando logra obtener lo que desea[15].
- **Calidad:** procedimiento sistémico, permanente y que mejora continuamente, donde está involucrada toda la organización buscando y ampliando diversas formas en el trabajo, tanto con creatividad como con innovación, con la finalidad de superar la necesidad y expectativa tanto del cliente como de la comunidad[14].
- **Paciente:** usuario externo, persona que va al establecimiento de salud para que le brinden atención de salud continua y con calidad, en contextos familiares y de la comunidad[17].
- **Hospitalización:** procedimiento mediante el cual los usuarios ingresan al establecimiento de salud para que se les brinde el cuidado necesario, atención adecuada en salud, procedimiento médico-quirúrgico con fin diagnóstico, terapéutico o de rehabilitación que va a requerir la permanencia y necesidad de soporte asistencial mayor de doce horas, o por su grado de dependencia o riesgo, mayor a veinticuatro horas[27].
- **Cuidado de Enfermería:** diversos comportamientos y actitudes que van a demostrarse por el personal de enfermería, aseguradas por derecho y desarrolladas por competencia para favorecer la potencialidad de los sujetos a quienes cuidan para mantener o mejorar su condición humana en el proceso de vivir o morir[25].
- **Cuidados de calidad:** viene a ser aquellos que los usuarios esperan que se les pueda brindar para lograr su bienestar[22].
- **Calidad del Cuidado de enfermería:** viene a ser un adecuado nivel de atención profesional, con el adecuado uso de los recursos, mínimo riesgo para los pacientes, alto grado de satisfacción por parte del paciente[24].

III. MATERIAL Y MÉTODO

1.10 Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo cuantitativa conlleva una medición de hechos, opiniones y actitudes de la población, en donde la forma de obtener la información debe ser estructurada y sistemática, supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial[29].

El diseño es correlacional, porque midió la relación entre dos o más variables. Es no experimental porque no se manipula la variable de interés.



Dónde:

M: representa la muestra

O_1: Satisfacción del paciente

O_2: Calidad del cuidado de enfermería

r: relación causal entre las variables

1.11 Población, Muestra y Muestreo

Población

Conformada por pacientes internados del servicio de hospitalización del Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba durante los meses de mayo a julio 2018, siendo un total de 147.

Muestra

Conformada por los pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, y que decidieron participar del estudio con la firma del consentimiento informado.

Se usó la fórmula de poblaciones finitas:

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

Dónde:

N: tamaño poblacional

Z: Valor tabular de la distribución normal estandarizada para un nivel de significancia del 5%

p: proporción de las unidades de análisis con una de las características de interés.

q: 1-p

E: Error permisible.

Para el estudio:

N= 147

Z = 1.96

p= 0.5

q= 1-0.5= 0.5

E = 0.05 (error permisible de mayor uso)

Por lo tanto:

n = 106 pacientes

Muestreo: Se desarrolló un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, ya que todos en la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados. Se realizó de acuerdo a la sub división del servicio de hospitalización y por la cantidad de pacientes en cada uno de ellos:

Medicina General: 21

Cirugía: 35

Ginecología: 30

Otras Especialidades: 20

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que están hospitalizados >2 días.
- Paciente con orden de egreso firmada.
- Pacientes sin alteraciones del lenguaje.

– Paciente sin alteración de estado de conciencia.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes con discapacidades mentales aparentes o que se hallan diagnosticado.
- Pacientes con alteraciones del lenguaje.
- Pacientes con alteraciones de su estado consciente (Glasgow menor 15/15)
- Pacientes con sedación indicada.
- Paciente de edad muy avanzada con incapacidad para responder el cuestionario y firmar el consentimiento informado.

1.12 Determinación de Variables

Variable Independiente: Calidad del cuidado de enfermería.

Definición Conceptual:

Es un alto nivel de excelencia profesional con el uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente[24].

Definición Operacional:

Se realizó una encuesta a los pacientes hospitalizados sobre calidad del cuidado de enfermería

Variable Dependiente: Satisfacción del paciente

Definición Conceptual:

Percepción o sentimiento de placer que presenta el paciente de acuerdo a las expectativas de la atención en el servicio de hospitalización[15.]

Definición Operacional

Se realizó la encuesta sobre satisfacción del paciente

1.13 Fuentes de información

En cuanto a la fuente de información fue primaria, ya que se realizó una encuesta a los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, durante el 2018.

1.14 Métodos

El método que se usó fue la encuesta, así mismo, fue inductivo porque estuvo limitado a la observación de los fenómenos ocurridos en nuestra investigación.

1.15 Técnicas e instrumentos

La Técnica que se empleó fue la encuesta a los pacientes hospitalizados.

Se utilizó como instrumento al cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería con calidad Laschinger, McGillisHall, Pederson & Almost (2005), que consta de 29 ítmes: 19 sobre el cuidado de enfermería (calidad de atención), 4 sobre percepciones del paciente (satisfacción del paciente) y 6 relacionadas con datos generales. Fue validado internacional-nacional, con alpha de cronbach 0.837, motivo por el que es fiable y de fácil uso.

Para cada ítem, la respuesta se midió tomando en cuenta la escala de Lickert:

EXCELENTE	1
MUY BUENA	2
BUENA	3
REGULAR	4
MALA	5

Para obtener los resultados y darle el valor respectivo de acuerdo a las respuestas se tuvo en cuenta:

Calidad del cuidado de enfermería:

EXCELENTE	1 - 19
MUY BUENA	20 - 38
BUENA	39 - 57
REGULAR	58 - 76
MALA	77 - 99

Satisfacción de la atención de enfermería:

EXCELENTE	1 - 4
MUY BUENA	5 - 8
BUENA	9 - 12
REGULAR	13 - 16
MALA	17 - 20

1.16 Procedimiento

Seguimos el orden:

- Utilizamos instrumentos validados.
- Solicitamos autorización por parte de la dirección del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba para aplicar el instrumento.
- Se informó a los hospitalizados y se pidió que firmen el consentimiento informado.
- Aplicamos los instrumentos según los criterios descritos de inclusión/exclusión.
- Se le dió 20 minutos al paciente para responder a las preguntas del cuestionario.
- Durante la aplicación del instrumento el investigador permaneció con los encuestados a fin de aclarar dudas que pudieran surgir con los ítems.
- Y para culminar con este proceso, se elaboró la tabulación de los datos obtenidos para hacer el análisis estadístico.

1.17 Análisis estadístico

Para el procesamiento de datos se utilizó:

a. La estadística descriptiva que viene a ser el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos, se presentó tablas estadísticas[29].
b. La estadística inferencial que nos sirvió para deducir y sacar conclusiones acerca de la situación general más allá del conjunto de datos obtenidos[29].
c. Los paquetes estadísticos utilizados fueron Microsoft Excel 2010 y SPSS versión 20.

1.18 Consideraciones Éticas

Se tomó en cuenta:

La **Ley N° 26842, Ley General de Salud**, que establece en su artículo 28 que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud y dispone de la investigación experimental con personas está regida bajo la legislación especial sobre la materia y los postulados éticos contenidos en la **Declaración de Helsinki.**

Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, que declara en su artículo 2, que uno de sus objetivos es proporcionar un marco universal de

principios y procedimientos que sirvan de guía a los Estados en la formulación de legislaciones, políticas u otros instrumentos en el ámbito de la bioética.

Pautas Éticas Internacionales para la investigación biomédica en seres humanos que manifiestan que los países de escasos recursos deben aplicar estándares éticos y condiciones locales para la evaluación ética en seres humanos.

Por lo tanto se ha mantenido la confidencialidad de los datos brindados por los participantes en el estudio, previa firma del consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Perfil sociodemográfico de pacientes del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.

Perfil Sociodemográfico	N°	%
Sexo		
Masculino	77	72,6
Femenino	29	27,4
	106	100
Edad		
Joven	56	52,8
Adulto	28	26,4
Adulto Mayor	22	20,8
	106	100
Estado Civil		
Soltero	49	46,2
Casado/Unión Libre	45	42,5
Separado/Divorciado	12	11,3
Viudo	0	0
	106	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería de calidad

En la Tabla, se observa en cuanto al sexo que un 72,6% son de sexo masculino y 27,4% de sexo femenino; según la edad un 52,8% están entre los 18 a 29 años (etapa joven), 26,4% entre 30 a 59 años (etapa adulta) y 20,8% de 60 a más años (etapa adulto mayor); según estado civil un 46,2% son solteros, 42,5% casados o unión libre y 11,3% separados o divorciados.

Tabla 2: Grado de satisfacción de la atención de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.

	Número	**%**
Excelente	7	6,6
Muy Buena	11	10,4
Buena	57	54
Regular	28	26,4
Mala	3	2,6
Total	106	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

En la Tabla se observa, según el grado de satisfacción de la atención de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, que el 54% refiere que es buena, el 26,4% refieren es regular, el 10,4% refieren es muy buena, el 6,6% refieren es excelente y solo el 2,6% refiere que es mala.

Tabla 3: Nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba**.**

	Número	**%**
Excelente	6	5,2
Muy Buena	7	6,1
Buena	47	46
Regular	36	33,5
Mala	10	9,2
Total	106	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

En la Tabla según los ítems respondidos para determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, se aprecia que un 46% refiere que es buena, el 33,5% es regular, un 9,2% que es mala, el 6,1% es muy buena y el 5,2% que es excelente.

Tabla 4: Relación entre grado de satisfacción con la calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.

	Grado de Satisfacción	**Calidad del Cuidado de Enfermería**	**Prueba Chi X^2**
Excelente	7	6	
Muy Buena	11	7	0,023814303
Buena	57	47	
Regular	28	36	
Mala	3	10	
Total	106	106	

Fuente: Cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería de calidad

En la Tabla se observa según la relación entre el grado de satisfacción percibida por el paciente sobre cuidado de enfermería en el Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, que p= 0.023814303, superando el error estándar, es así que la relación de ambas variables es estadísticamente altamente significativa ($p \leq 0,05$)

Por lo tanto, afirmamos la hipótesis: Existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos sociodemográficos de los pacientes que se encontraron en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, un mayor porcentaje son de sexo masculino, se encuentran mayormente en la etapa joven y son solteros.

En cuanto al sexo del paciente es semejante a lo hallado por Atención, Carbajal y Estrada (2015), quienes hallaron el 53% es masculino y el 47% femenino; pero difiere con lo hallado por Borré (2013), quien encontró que un 56% sexo femenino.

Cabe resaltar que el servicio de hospitalización cuenta sólo con 11 camas distribuidas en 2 pabellones, no cuentan con diferenciación por sexo, pudiendo ésa ser la causa por que hay mayor porcentaje de pacientes de sexo masculino, al no haber mucha privacidad.

Respecto a edad, difiere con lo hallado por Atención, Carbajal y Estrada (2015), quienes encontraron que el 77% están entre los 30 a 59 años, así como también de Mamani y Palomino (2016), quienes encontraron que el 41,2% tiene entre 30 y 60 años de edad.

Esto nos pone de manifiesto que la población en etapa de joven se encuentra más expuesta a presentar enfermedades que van a causar su hospitalización, motivo que debe ser para el trabajo en la prevención por el personal respectivo.

En cuanto a estado civil, no se ha encontrado estudios que mencionen esta característica de las poblaciones, el mayor porcentaje de hospitalizados son solteros.

Cabe resaltar que en el trabajo de investigación presente se evidencia un mayor porcentaje de pacientes hospitalizados de sexo masculino, esto no quiere decir, que son los que más enferman, podría deberse a que las personas de sexo femenino acuden a hospitalizarse cuando presentan las complicaciones de la patología que padecen. Así también, la edad encontrada fue de entre los 18 a 29 años, pudiendo deberse a que están más expuestos a sufrir de morbilidades que ocasionen su hospitalización.

Se puede observar que de acuerdo a la variable grado de satisfacción de la atención de enfermería, el mayor porcentaje refiere que es buena, semejante a lo encontrado por Silva, Queiroz, Gomes (2014), quienes hallaron 95% de satisfacción, Borré (2013) con 48% de satisfacción y que Cubas, Guerra y Parco (2017) con 52% que percibieron buena

satisfacción. Pero difiere con Barahona y Calapiña (2015) que hallaron solamente un 14% de pacientes satisfechos con la atención de los enfermeros.

Nuestros resultados son semejantes a muchos hallados tanto a nivel nacional como internacional, pero es dable que el personal de enfermería siga brindando una buena atención a los pacientes hospitalizados, ya que, al encontrarse con alguna patología, necesitan tener una buena atención para lograr su pronta mejoría.

Mientras que, según el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, se aprecia que el mayor porcentaje refiere que es buena.

Semejante a lo hallado por Mamani y Palomina (2016), que hallaron 46% perciben buena calidad de atención, Trujillo (2015), con 44% que percibieron alto nivel de calidad. Pero difiere a lo hallado por Choque y Durand (2015), quienes hallaron 58% que perciben mala calidad de atención, así como Monchón y Montoya (2013) hallaron 74% que perciben mala calidad de atención.

Esto nos quiere decir, que el personal de enfermería brinda la atención con calidad, lo que va a influir en la mejoría de los pacientes hospitalizados.

Podemos ver que de acuerdo a la relación de las variables: grado de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, existe una relación estadísticamente significativa ($p \leq 0,05$). Por lo tanto, afirmamos la hipótesis: Existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.

Muy semejante a lo encontrado por Fabián (2015), quien encontró que existe relación significativa entre las dos variables.

Esto nos quiere decir que el paciente hospitalizado percibe el cuidado de enfermería con alto grado de satisfacción, lo que es realmente favorable para esta Institución de Salud, que debe plantearse actividades para continuar mejorando con esta percepción.

Conclusiones

- Respecto al perfil sociodemográfico, el 72,6 % de las unidades de análisis son de sexo masculino, el 52,8 % de los estudiados se encuentran en la etapa adulto joven (18 a 29 años) y en lo concerniente al estado civil el 46,2% son solteros.
- De los encuestados, el 54 % de pacientes refieren en relación al grado de satisfacción de los pacientes como bueno.
- El 46 % de pacientes refieren respecto a la calidad de la atención de enfermería como bueno.
- Se concluye que existe una relación significativa entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2019.

Recomendaciones

- Que la Institución cuente con los ambientes diferenciados en el servicio de hospitalización, uno exclusivo de hombres y otro exclusivo de mujeres.
- Que se logre el desarrollo de planes de trabajo para lograr mejorar las percepciones de los pacientes que se encuentran en los servicios de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.
- Lograr difundir lo encontrado en la presente investigación para lograr reconocer al personal de enfermería que desarrolla las actividades de atención a los pacientes.

Referencias Bibliográficas

1. Doran I, Sidani S, Keatings M. An empirical test of the Nursing Role Effectiveness Model. Joumal of Advanced Nursing. EEUU. 2002; 38(1):29-39 p. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11895528/
2. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Conferencia sanitaria panamericana. 59ª sesión del comité regional: Metas regionales en materia de recursos humanos para la salud. [Internet]. Washington, 2007 [citado 10 marzo 2018]. Disponible en: http://www.paho.org/Spanish/GOV/CSP/csp27-10-s.pdf.
3. Cépeda A. Validez y confiabilidad del PSNCQQ cuestionario que mide la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería. [tesis posgrado]. Universidad Nacional de Colombia. Colombia, 2012.
4. Minchón A. Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España, 2011. Rev. Enf. Glob. 10(23):15 p.
5. Bustamante G., Choque S, y Durand, O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2015. [tesis]. Universidad Nacional del Callao. Perú, 2015.
6. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla. [tesis posgrado]. Universidad Nacional de Colombia. Colombia, 2013.
7. Philipps, F. Resultados definitivos ENSUSALUD 2016 [Internet]. 2016. [citado 12 octubre 2019]. Disponible en: http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/218065/PRESENTACION+SUSALUD+-+2016.pdf/2f5d11f3-6c21-4cc7-8a58- fa53d3fafad6.
8. Barahona J. y Calapiña I. Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del

canton Quininde-Esmeraldas periodo mayo–octubre 2015. [tesis]. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador, 2015.

9. Aguilar P, Aros G. y Cid A. Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile sede Valdivia. [tesis]. Universidad Austral de Chile. Chile, 2014
10. Santana F., Silva R., Queiroz A. y Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Brasil. 2014; 22(3):454-60 p.
11. Cubas J., Guerra M. y Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. [tesis]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú, 2017.
12. Mamani G. y Palomino Y. Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería, desde la percepción del usuario del Hospital I Edmundo Escomel. [tesis]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú, 2016.
13. Castro S., Moreno C. y Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan. [tesis]. Universidad de la Amazonia Peruana. Perú, 2016.
14. Atención J., Carbajal E. y Estrada R. Nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de la enfermera(o) en el servicio de emergencia del hospital de Pasco ESSALUD. [tesis posgrado]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú, 2015.
15. Fabián D. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén–La Esperanza. [tesis]. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú, 2015.
16. Monchón P. y Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III ESSALUD Chiclayo. [Internet]. Perú, 2013. [citado 10 enero 2018]. Disponible en: tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/tl_monchonpalaciospaola_montoyagarciayasmin.pdf.
17. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Perú, 2012. Pg: 15.
18. Medina M. y Medina E. Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Rev Serv Soc. 50(1):85-100. [Internet]. Cuba. 2012; [citado

10 enero 2018]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1576200&pid=S071795532014000300008000007&lng=es.

19. Massip C., Ortiz R., Llantá M., Peña M. & Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Internet]. Cuba, 2011. [citado 10 enero 2018]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm.
20. Laschinger H., McGillis L., Pedersen CH. and Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach measuring patient satisfaction. In: Journal of Nursing Care Quality, EEUU. 2005. 20(3): 220-230 p.
21. Urriago M. y Viáfara L. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle "Evaristo García". [Internet]. Colombia, 2010. [citado 10 enero 2018]. Disponible en: http://www.fundacionfundesalud.org/pdffiles/calidad-de-la-atencion- ensalud.pdf.
22. Thompson I. La Satisfacción del cliente. [Internet]. EE.UU, 2014. [citado 10 enero 2018]. Disponible en: http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente
23. Consejo Internacional de Enfermeras. Definiciones. [Internet]. 2016. [citado 12 octubre 2019]. Disponible en: https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones
24. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Publicación científica en OPS/OMS. Washington D.C.1992. 382-404 p.
25. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Perú. 2002
26. Fernández R. Nivel de satisfacción de los usuarios de colecistectomía laparoscópica ambulatoria comparado con régimen hospitalario en Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [tesis posgrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2011.
27. Ministerio de Salud. Categorías de establecimientos del sector salud. Norma técnica de salud. Perú, 2011. 7 p.

28. Servicio de Enfermería. Manual de organización y funciones del servicio de hospitalización. Hospital Santiago Apóstol Utcubamba. 2015.
29. Díaz V. Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. Segunda edición. Ril; Chile, 2006.
30. Bernal, C. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Pearson Educación. Colombia. 2010. 320 p. https://www.uwo.ca/fhs/hkl/psncqq_scale.html

Anexos

Anexo N°01: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA DE CALIDAD
(Laschinger, McGillis Hall, Pedersen & Almost, 2005)

Por favor califique algunas cosas acerca de los cuidados de enfermería durante su estancia en el hospital en términos de si son Excelente, Muy Buena, Buena, regular o mala. Por favor, marque sólo una calificación para cada declaración.

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
INFORMACION QUE SE LE DIO: Que tan clara y completa fue la explicación acerca de pruebas, tratamientos y que esperar.	☐	☐	☐	☐	☐
INSTRUCCIONES: Que también las enfermeras explicaron cómo prepararse para las pruebas y operaciones.	☐	☐	☐	☐	☐
FACILIDAD DE OBTENER LA INFORMACION: Voluntad de las enfermeras para responder tus preguntas.	☐	☐	☐	☐	☐
INFORMACION DADA POR LAS ENFERMERAS: Que tan bien se comunicaba la enfermera con los pacientes, familias y médicos.	☐	☐	☐	☐	☐
INFORMAR A LA FAMILIA Y AMIGOS: Que tanto las enfermeras mantenían informados a tus familiares y amigos acerca de tu condición y necesidades.	☐	☐	☐	☐	☐
INVOLUCRAR A FAMILIARES Y AMIGOS EN TÚ CUIDADO: Que tanto las enfermeras les permitan involucrarse en tú cuidado.	☐	☐	☐	☐	☐
PREOCUPACIÓN Y CUIDADO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS: La cortesía y el respeto que te fueron dados; amabilidad y bondad.	☐	☐	☐	☐	☐
ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS CON RESPECTO A TÚ CONDICIÓN: Que tan a menudo las enfermeras te revisaban y que también seguían tu evolución.	☐	☐	☐	☐	☐
RECONOCIMIENTO DE TUS OPINIONES: Cuantas veces las enfermeras preguntaban lo que era importante para ti y te daban opciones.	☐	☐	☐	☐	☐

CONSIDERACIÓN DE TUS NECESIDADES: Voluntad de las enfermeras en conocer tus necesidades.	☐	☐	☐	☐	☐

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
LA RUTINA DIARIA DE LAS ENFERMERAS: Que también las enfermeras ajustaban sus horarios acorde a tus necesidades.	☐	☐	☐	☐	☐
UTILIDAD: Habilidad de las enfermeras para hacerte sentir cómodo y tranquilizarte.	☐	☐	☐	☐	☐
RESPUESTA DEL EQUIPO DE ENFERMERAS A TUS LLAMADAS: Que tan rápido ellas iban a ayudarte.	☐	☐	☐	☐	☐
DESTREZAS Y COMPETENCIAS DE LAS ENFERMERAS: Que también se hicieron las cosas, como dar las medicinas y el manejo de las vías intravenosas.	☐	☐	☐	☐	☐
COORDINACIÓN DEL CUIDADO: El trabajo en equipo entre las enfermeras y demás personal hospitalario que se encargaron de cuidarte.	☐	☐	☐	☐	☐
AMBIENTE DE DESCANSO PROVEÍDO POR LAS ENFERMERAS: Cantidad de paz y tranquilidad	☐	☐	☐	☐	☐
PRIVACIDAD: Disposiciones para tu privacidad que te dieron las enfermeras.	☐	☐	☐	☐	☐
INSTRUCCIONES PARA DAR DE ALTA: Que tan clara y completa fue la información que te dieron las enfermeras acerca de qué hacer y que esperar en el momento que dejaras el hospital.	☐	☐	☐	☐	☐
COORDINACIÓN DEL CUIDADO DESPUÉS DE DARTE DE ALTA: Los esfuerzos de las enfermeras por proveerte de las necesidades que tendrías al dejar el hospital.	☐	☐	☐	☐	☐

PERCEPCIONES GENERALES

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Calidad general de la atención y los servicios que recibió durante su estancia en el hospital	☐	☐	☐	☐	☐
La calidad general del cuidado de enfermería que recibió durante su estancia en el hospital.	☐	☐	☐	☐	☐

La calidad general del cuidado de enfermería que recibió durante su estancia en el hospital	☐	☐	☐	☐	☐
Sobre la base de los cuidados de enfermería que he recibido, yo recomendaría este hospital a mi familia y amigos	**Totalmente de acuerdo** ☐	**Algo de acuerdo** ☐	**De acuerdo** ☐	**Algo en desacuerdo** ☐	**Totalmente en desacuerdo** ☐

GENERAL

Género: ☐ Hombre ☐ Mujer Edad en años: _____ años

Estado Civil: Single ☐ Casado/Unión Libre ☐ Separado/Divorciado ☐ Viudo ☐

Inclusión de estancia en el hospital, Cuantas veces usted ha sido hospitalizado en los últimos dos años?

☐ Solo una vez ☐ Dos veces ☐ 3 veces ☐ 4 veces ☐ Más de 4 veces

En general usted como calificaría su salud antes de la actual estancia en el hospital.

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Pobre ☐ Muy pobre ☐ No está seguro

Usted Ingreso :

☐ Admitido del servicio de urgencias

☐ Transladado de otra institución

☐ Admitido de consulta externa.

☐ Otro

☐ Trasladado del servicio de cirugía-UCI-otros.

En su estancia en el hospital, estabas en una habitación:

☐ Solo ☐ Con una persona ☐ Con más de una persona

☐ Por favor, marque aquí si alguien que no sea el paciente completó esta encuesta

.

GRACIAS POR TOMARSE EL TIEMPO PARA COMPLETAR ESTA ENCUESTA

ANEXO N°02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ……., después de haber sido informado del estudio sobre "Relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba 2018, en el periodo de mayo a julio del 2018", estoy de acuerdo en participar en la investigación llevada a cabo por el señor Faustino Ángeles Vilas, egresado de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Politécnica Amazónica de Bagua Grande.

Yo entiendo que no habrá ningún cambio en la naturaleza de la atención que recibo y los datos dados por mí serán confidenciales y sólo se utilizará para fines de investigación.

.....

Firma del participante

Fecha: 28 de julio del 2018

ANEXO N° 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: Calidad del cuidado de enfermería	Información y explicación a los pacientes y sus familiares.	Información que se le dió	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Instrucciones a pacientes	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Facilidad de obtener información	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Información dada por las enfermeras	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Informar a la familia y amigos	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Involucrar a familiares y amigos	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
	Preocupación por el paciente	Atención de las enfermeras con respecto a su condición	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal

		Reconocimiento de tus opiniones	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Consideración de sus necesidades	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Rutina diaria de las enfermeras	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Utilidad (habilidad para hacerlo sentir mejor)	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Respuesta del equipo de enfermeras a sus llamadas	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Destrezas y competencias de las enfermeras	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
	Factor de atención	Coordinación del cuidado	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Privacidad	-Excelente - Bueno - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Instrucciones para el alta	-Excelente - Bueno	Nominal

			- Normal - Regular - Mala	
Variable Dependiente: Satisfacción del paciente	Percepción del paciente	Preocupación y cuidado por parte de enfermeras	-Excelente -Muy buena - Buena - Normal - Regular - Mala	Nominal
		Calidad general de la atención y los servicios que recibió durante su estancia en el Hospital	-Excelente -Muy buena - Buena - Normal - Regular - Mala	Nominal

ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el período de mayo a julio del 2018?	H1: Existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018. H0: No existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el	General: Determinar la relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.	Satisfacción del paciente	Percepción del paciente	Excelente Muy buena Buena Regular Mala

	servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.				
	H0: No existe relación entre el grado de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, en el periodo de mayo a julio del 2018.	Específicos: - Describir el perfil sociodemográfico de los pacientes hospitalizados, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba. - Determinar la relación entre grado de satisfacción con la calidad de atención de enfermería del servicio de hospitalización, Hospital de apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba.	Calidad de cuidados de enfermería	Información y explicación a los pacientes y sus familiares. Preocupación por el paciente. Factor de atención	

ANEXO N° 05: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach, dando por como resultado: 0.97, lo que significa que tiene alto grado de validez y confiabilidad.

ANEXO N°06: BASE DE DATOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	1
3	2	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	4	1
4	3	4	3	1	2	2	1	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
5	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	5	4	5	6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4	5	4	3
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
8	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	3
9	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1
11	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3
14	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
15	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
24	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
25	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	1	2	3	3	2	3	4	1
26	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2
27	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2
28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
29	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	1
30	2	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	4	1
31	3	4	3	1	2	2	1	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
32	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
33	5	4	5	6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4	5	4	3
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
35	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	3
36	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1
38	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
40	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3
41	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
42	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
44	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
51	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
52	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	1	2	3	3	2	3	4	1
53	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2
54	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2
55	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
56	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	1
57	2	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	4	1
58	3	4	3	1	2	2	1	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
59	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
60	5	4	5	6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4	5	4	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
62	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	3
63	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1
65	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
67	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3
68	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
69	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
71	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
75	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
78	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
79	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	1	2	3	3	2	3	4	1
80	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2
81	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2
82	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
83	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	1
84	2	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	4	1
85	3	4	3	1	2	2	1	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
86	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
87	5	4	5	6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4	5	4	3
88	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
89	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	3
90	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1
92	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
94	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3
95	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
96	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
98	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
105	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
106	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	1	2	3	3	2	3	4	1
SUMATORIA	342	370	365	362	369	353	359	356	397	368	368	383	345	349	369	264	323	317	329	301	349	369	264

	SEXO	EDAD	EC
1	1	1	1
2	1	1	1
3	1	2	3
4	1	1	2
5	1	1	1
6	2	2	2
7	1	3	4
8	1	1	1
9	1	1	2
10	2	1	1
11	1	1	2
12	2	1	1
13	1	2	2
14	1	2	1
15	2	3	2
16	1	2	2
17	1	1	1
18	1	2	2
19	1	1	1
20	2	2	2
21	1	1	2
22	1	1	1
23	1	3	3
24	2	1	1
25	1	3	1
26	2	3	2
27	1	1	1
28	1	1	1
29	1	2	3
30	1	1	2
31	1	1	1
32	2	2	2
33	1	3	4
34	1	1	1
35	1	1	2
36	2	1	1
37	1	1	2
38	2	1	1
39	1	2	2
40	1	2	1
41	2	3	2
42	1	2	2
43	1	1	1
44	1	2	2
45	1	1	1
46	2	2	2
47	1	1	2
48	1	1	1
49	1	3	3
50	2	1	1
51	1	3	1
52	2	3	2
53	1	1	1
54	1	1	1
55	1	2	3
56	1	1	2
57	1	1	1
58	2	2	2
59	1	3	4
60	1	1	1
61	1	1	2
62	2	1	1
63	1	1	2
64	2	1	1
65	1	2	2
66	1	2	1
67	2	3	2
68	1	2	2
69	1	1	1
70	1	2	2
71	1	1	1
72	2	2	2
73	1	1	2
74	1	1	1
75	1	3	3
76	2	1	1
77	1	3	1
78	2	3	2
79	1	1	1
80	1	1	1
81	1	2	3
82	1	1	2
83	1	1	1
84	2	2	2
85	1	3	4
86	1	1	1
87	1	1	2
88	2	1	1
89	1	1	2
90	2	1	1
91	1	2	2
92	1	2	1
93	2	3	2
94	1	2	2
95	1	1	1
96	1	2	2
97	1	1	1
98	2	2	2
99	1	1	2
100	1	1	1
101	1	3	3
102	2	1	1
103	1	3	1
104	2	3	2
105	1	3	1
106	2	3	2

Anexo N° 7

Evidencias

Solicitud dirigida al director del hospital para aplicación del instrumento

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
REGION DE SALUD AMAZONAS RED SALUD UTCUBAMBA
HOSPITAL DE APOYO "SANTIAGO APOSTOL" UTCUBAMBA
MESA DE PARTE
EXPEDIENTE N° _____ N° FOLIO: 01
FECHA: 01-05-18 HORA: 11:32

SEÑOR: **DR. EDSON JOSIMAR DÍAZ GARCÍA**

DIRACTOR DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL DE UTCUBAMBA

Yo. **FAUSTINO ANGELES VILAS,** identificado con **DNI N° 73331802,** y con domicilio real en la calle Jr. El Milagro N°240 de esta ciudad, bachiller de la carrera profesional de enfermería, ante Ud. Con el respeto debido me presento y digo:

Que siendo para mi necesario la obtención de mi título profesional y debiendo aplicar una encuesta del estudio que estoy llevando a cabo para la elaboración de mi tesis titulad: SATISFACION DEL PACIENTE CON LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA, 2018. Es preciso solicitar su anuencia para trabajar mi encuesta con los pacientes y en el servicio mencionado en mi proyecto

Agradeciendo su atención y esperando que no exista inconveniente por su parte, quedo a la espera de su contestación

Atentamente

FAUSTINO ANGELES VILAS

DNI N°: 73331802

Scanned by TapScanner