



**UPA** Universidad  
Politécnica Amazónica

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL CUIDADO  
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO, UTCUBAMBA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

**Autora:**

**Bach: Lila Anabel Bustamante Herrera  
ORCID 0000-0001-6626-8243**

**Asesor:**

**Mg. José Sergio Campos Fernández.**

**ORCID: 0000-0002-1878-8639**

**Registro: UPA-PITE0016**

**Bagua Grande-Perú**

**2022**



**UPA** Universidad  
Politécnica Amazónica

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL CUIDADO  
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO, UTCUBAMBA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO DE ENFERMERÍA**

**Autora:**

**Bach: Lila Anabel Bustamante Herrera**  
Cod. ORCID 0000-0001-6626-8243

**Asesor:**

**Mg. José Sergio Campos Fernández.**

**ORCID: 0000-0002-1878-8639**

**Registro: UPA-PITE0016**

**Bagua Grande-Perú**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que he dado, por cuidarme siempre, por la salud brindada, por darme esa fortaleza suficiente para continuar y sobre todo por darme la vida para poder lograr esta etapa muy importante en mi vida.

A mis padres, quienes indiscutiblemente han estado velando por mi bienestar y educación desde la primera instancia de mi vida, con la plena confianza y sin dudar en la inteligencia y capacidad mía para poder lograr mis objetivos plasmados y finalmente verme convertida en una profesional de bien. Gracias totales.

A mis hijas por ser fuerza y motivo de superación con el único propósito de hacer realidad mi añorada profesión.

Lila Anabel.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Politécnica Amazónica, por haberme dado la oportunidad de obtener el Título de licenciada en enfermería.

A mi Asesor el Mg, José Sergio Campos Fernández por brindar todo el tiempo necesario en darme las orientaciones y los conocimientos fundamentales para la culminación de mi Tesis.

La autora

## **Página de autoridades universitarias**

Rector : Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán.

Coordinador de la Escuela Profesional : Mg. José Sergio Campos Fernández

### **Visto bueno del asesor**

Yo, José Sergio Campos Fernández, Maestro en Ciencias con Mención en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, identificado con DNI N°27719554 con domicilio el Jr. Angamos N° 718, Bagua Grande, dejo constancia de estar asesorando a la tesista Lila Anabel Bustamante Herrera, en su tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO – UTCUBAMBA, 2019**; asimismo dejo constancia que ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.

Por lo indicado, doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, 12 de diciembre del 2022

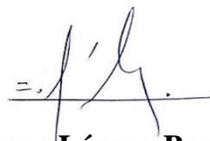


---

Mg. José Sergio Campos Fernández

Asesor

**Página del Jurado**



**Dr. Ever Salome Lázaro Bazán**

Presidente



**Mg. Roberto Pariente Fernández**

Secretario



**Dra. María del Pilar Rodríguez Quezada**

Vocal

### **Declaración jurada de no plagio**

Yo, Lila Anabel Bustamante Herrera, identificado con DNI N° 451111235, Bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Politécnica Amazónica

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora intelectual de la investigación titulada: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano - Utcubamba ,2019.
2. Con el presente trabajo investigativo mi persona aspira a titularse como Licenciada en Enfermería.
3. La presente tesis no fue plagiada ni parcial ni totalmente y se ha respetado lo normado internacionalmente respecto a las citas para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada respeta en todo momento trabajos de terceras personas.
5. La presente investigación no ha sido usada anteriormente para aspirar a algún grado o título profesional.
6. Los resultados de la presente tesis son objetivos y veraces, no representan copias o datos falsos.
7. Se ha tenido en cuenta los aspectos éticos que deben estar presentes en toda investigación.

Por lo expuesto: es responsabilidad de la autora el contenido de la presente tesis y asume las acciones legales que se desprendan, deslindando a la Universidad Politécnica Amazónica de toda responsabilidad que se genere por algún reclamo que se suscite por el incumplimiento de lo declarado.

Bagua Grande, 13 de diciembre del 2022



Lila Anabel Bustamante Herrera

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Página de autoridades universitarias .....	V
Visto bueno del asesor .....	VI
Página del Jurado .....	VII
Declaración jurada de no plagio.....	VIII
Índice de contenidos.....	X
Lista de tablas .....	XII
Lista de figuras .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
<b>I. Introducción .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Justificación del problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. Objetivo General .....</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Objetivos Específicos.....</b>	<b>19</b>
<b>II. Marco Teórico .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>28</b>
<b>III. Materiales y métodos.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1. Diseño de investigación .....</b>	<b>30</b>

<b>3.2. Población, Muestra y muestreo.....</b>	<b>30</b>
<b>3.3. Determinación de variables.....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. Fuentes de información .....</b>	<b>31</b>
<b>3.5. Métodos.....</b>	<b>32</b>
<b>3.6. Técnicas e Instrumentos.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7. Procedimiento.....</b>	<b>33</b>
<b>3.8. Análisis de datos .....</b>	<b>34</b>
<b>3.9. Consideraciones éticas.....</b>	<b>34</b>
<b>IV. Resultados .....</b>	<b>35</b>
<b>V. Discusión .....</b>	<b>43</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>49</b>
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	<b>50</b>
<b>VIII. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>51</b>
<b>IX. Anexos.....</b>	<b>56</b>

## Lista de tablas

<b>Tabla N° 1:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital El Buen Samaritano – Utcubamba 2019 .....	35
<b>Tabla N° 2.</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “accesibilidad” .....	36
<b>Tabla N° 3.</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “explica y facilita” .....	37
<b>Tabla N° 4:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “Conforta” .....	38
<b>Tabla N° 5.</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “se anticipa” .....	39
<b>Tabla N° 6:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “mantiene relación de confianza” .....	40
<b>Tabla N° 7:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “monitorea y hace seguimiento” .....	41
<b>Tabla N° 8.</b> Características sociodemográficas de la población de estudio.....	42

## Lista de figuras

<b>Figura N° 1:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital El Buen Samaritano – Utcubamba 2019.....	35
<b>Figura N° 2:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “accesibilidad” .....	36
<b>Figura N° 3:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “explica y facilita” .....	37
<b>Figura N° 4:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “Conforta “ .....	38
<b>Figura N° 5:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “se anticipa”.....	39
<b>Figura N° 6:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “mantiene relación de confianza” .....	40
<b>Figura N° 7:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “monitorea y hace seguimiento”.....	41
<b>Figura N° 8.</b> Características sociodemográficas de la población de estudio.....	42

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación se ha realizado con el objetivo de determinar cuál es nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital I El Buen Samaritano- Utcubamba. Para tal fin se desarrolló el estudio con un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población y muestra estuvo representada por 49 participantes internados en el Servicio de Medicina, los mismos que firmaron su consentimiento informado y cumplieron los criterios de selección exigidos en el estudio. Los datos fueron recogidos a través de un cuestionario elaborado y validado mediante juicio de expertos por Patricia Larson, posteriormente en Cajamarca- Perú por Mintor Calderón Jiménez, quien usó para la confiabilidad el estadígrafo alfa de Cronbach, que evidenció un valor de 0,88 que lo cataloga como un instrumento muy bueno. Los resultados evidenciaron que: 51 % de los analizados cuentan con educación superior, seguidos de 31 % que poseen secundaria completa. Referente al estado civil el 57 % de los participantes son solteros en contraposición de los casados que hacen un porcentaje de 37 %. Respecto a la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital El Buen Samaritano tiene una satisfacción baja acerca de la calidad de cuidado enfermero, representado con un 86 %. Respecto a las dimensiones: accesibilidad (94%), explica y facilita (90%), conforta (92%), se anticipa (80%), mantiene relación de confianza (76%) y monitorea y hace seguimiento (87,8%). La conclusión de la investigación muestra que el nivel de satisfacción del paciente referente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería del Hospital El Buen Samaritano es bajo.

Palabras clave: Calidad del cuidado enfermero, satisfacción del paciente, hospitalización.

### **Abstract**

This research has been made with the aim to determinate what is the satisfaction level of a patient about the nurse caring skills quality in the Medicine service of “El Buen Samaritano” Hospital in Utcubamba. To reach this goal, a study with a quantitative, descriptive and cross-sectional approach was developed. The population and sample were 49 hospitalized patients in the medicine service, everyone signed his/her informed consent and all of them met the criteria of selection claimed by the study. The data was collected through a questionnaire made and validated by the expert judgment of Patricia Larson, and then in Cajamarca by Mintor Calderon Jimenez who used the Cronbach’s alpha statistic for reliability, that has a value of 0,88 which makes it a great instrument. The results have shown: 51% of the sample has finished their colleges studies; 31% just finished the high school. According to the martial status, 57% of them are single while 37% are married. Regarding to the satisfaction of the hospitalized patient in the medicine service of “El Buen Samaritano” Hospital, it is low about the nurse caring skill’s quality, represented with 86%. Finally, the dimensions: accessibility (94%), explain and facilitates information (90%), comforts (92%), anticipates (80%), keeps a confident relation (76%), monitoring and follow up (87,8%). The conclusion of the investigation shows that the patient’s level of satisfaction about the nurse caring skill’s in “El Buen Samaritano Hospital” is low.

**Keywords:** Quality of nursing care Patient, satisfaction, hospitalization.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup> (OMS), en los Estados Unidos de América y Europa sostienen que la satisfacción de los usuarios desempeña un papel fundamental en las reformas de la calidad de la atención y la prestación de servicios de salud, de allí la importancia de la investigación en diferentes países, aun bajo doble enfoque: satisfacción con calidad y tipo de servicios de atención médica y satisfacción con el sistema de salud en general; resultados que han permitido identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas.

En el contexto internacional Ruydiaz<sup>2</sup>, en Colombia, realizó estudios para determinar la satisfacción del paciente en el área de hospitalización respecto a la calidad del cuidado que le brindan los profesionales de enfermería, concluyendo que los niveles de satisfacción oscilan de medio a alto, considerando lo expresado por los pacientes. Los entrevistados manifestaron un nivel de alto de satisfacción en el servicio de hospitalización, representado con un 52 %, mientras que en el servicio de medicina el nivel encontrado fue medio. Los pacientes refirieron también que el comportamiento de los profesionales de enfermería es fundamental en relación al cuidado, el mismo que se da de manera oportuna. Concluye Ruidiaz además que la labor de los enfermeros es percibida por los pacientes como positivas y que promueven sentido de protección y seguridad al otro.

En México, se realizaron investigaciones para determinar cómo era la satisfacción del paciente hospitalizado en relación al cuidado de enfermería, en tal sentido, se relaciona directamente la satisfacción de los pacientes con el cumplimiento del tratamiento médico por parte del personal de enfermería y que los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso de los servicios de salud, lo cual repercute en los costos e imagen institucional. También se ha documentado que en la mayoría de los casos la atención institucional es la única alternativa para los pacientes, por lo que dependen en su totalidad de la eficacia del sistema sanitario<sup>3</sup>.

En nuestro país existe como políticas de salud la preocupación para que en los servicios de salud se consiga la mejora de la capacidad resolutoria de las instituciones prestadoras y para que sea la persona usuaria el eje en el cual giren las actividades de los profesionales de la salud. Sin embargo, los establecimientos de salud, están saturados, hay una demanda insatisfecha que necesita ser evaluada, sobre la cual, los directivos deben tomar decisiones

adecuadas y oportunas buscando la mejora en la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería<sup>4</sup>.

En Lima, Alva y Damián<sup>5</sup>, indagaron sobre la calidad del cuidado de Enfermería percibida por lo pacientes hospitalizados del servicio de cirugía, revelando que hay un alto índice de insatisfacción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado de los enfermeros, representados con un preocupante 61 %, frente a sólo un 39% de pacientes que refieren sentirse satisfechos con el cuidado de los profesionales de enfermería. Respecto a la calidad del cuidado, el nivel bajo fue el más representativo con un 39 % de porcentaje.

En el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, atiende gran cantidad de pacientes en el servicio de medicina, tanto varones, como mujeres. El enfermero que labora en este servicio lo hace de manera rotativa durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, por lo que bajo este contexto se genera la necesidad de conocer la satisfacción del paciente en relación a la calidad de cuidado de enfermería en este servicio.

### **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital el Buen Samaritano-Utcubamba, 2019?

### **1.3. Justificación del problema**

El cuidado como base de las actividades de los profesionales de enfermería y el eje de las unidades prestadoras de salud, constituye un objetivo fundamental para alcanzar la satisfacción de los usuarios externos y por tanto una percepción positiva de las instituciones de salud.

En ese sentido en el Hospital “El Buen Samaritano” Utcubamba, se puede evidenciar una realidad parecida a lo que sucede en los hospitales del país, caracterizado por un escaso compromiso por parte de los usuarios internos y en forma particular del profesional de enfermería, quien desarrolla su actividad laboral en forma rotativa en la atención de los pacientes. Es preciso resaltar que las actividades de enfermería, deben fundamentarse y enfocarse en la aplicación de un cuidado humanizado, componente inherente a la calidad, que es transversal a todos los procesos, los cuales se traducen en usuarios satisfechos, sin embargo, la realidad dista mucho de lo esperado en el contexto estudiado.

La presente investigación se justifica porque mediante el hallazgo de los resultados y la implementación de estrategias de mejora se enfatizará en mejorar la percepción de la satisfacción por parte de los usuarios externos y servirá para que los enfermeros del servicio en estudio canalicen acciones para, en lo posible, mejorar la percepción de satisfacción por parte de los pacientes bajo su cuidado. También se justifica para la escuela de enfermería dado que servirá de base para que los futuros profesionales enfoquen sus actividades de cuidado en fortalecer la empatía y responsabilidad en las tareas asumidas y sobre todo en el trato con el paciente.

Para la entidad de estudio y los responsables de la toma de decisiones del Hospital “El Buen Samaritano” Utcubamba, tomen acciones destinadas a mejorar los procesos de atención de sus usuarios y por ende la satisfacción de los pacientes. También en el aspecto social repercute los resultados de la investigación dado que los cuidados brindados por los profesionales de enfermería serán apreciados por los pacientes y esto a su vez en la institución donde se brindan los mencionados cuidados. Se justifica para la profesión de enfermería porque dará realce a las actividades que realizan sus colegiados.

#### **1.4. Hipótesis**

H<sub>i</sub>: La satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital el Buen Samaritano-Utcubamba-2019, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital el Buen Samaritano-Utcubamba-2019, no es de nivel bajo.

#### **1.5. Objetivo General**

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano- Utcubamba, 2019.

#### **1.6. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en relación a las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano – Utcubamba, durante los meses de julio – agosto 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en relación a las dimensiones: se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano – Utcubamba, durante los meses de julio – agosto 2019.

- Describir características sociodemográficas del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano- Utcubamba, durante los meses de julio – agosto 2019.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional**

En el año 2013, Lenis<sup>6</sup> desarrolló un trabajo de investigación con el objetivo de determinar cómo era la percepción del paciente respecto a la calidad del cuidado que brindaban los profesionales de enfermería en una institución de salud de nivel III en Barranquilla, Colombia, su estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, los resultados hallados evidenciaron que los participantes poseen una satisfacción adecuada sobre el cuidado recibido por los enfermeros, con una puntuación de 93,22 en la dimensión de experiencia con el cuidado, y 79.7 para la dimensión de satisfacción; lo que indica que la calidad del cuidado de enfermería según el paciente, está vinculada a la relación enfermera - paciente, la comunicación y la relación interpersonal de apoyo emocional; sobresale la aplicación del cuidado con amabilidad, buenas relaciones interpersonales y la preocupación de parte del enfermero por salvaguardar la intimidad del paciente.

En el año 2015, Medina<sup>7</sup> investigó la variable percepción del paciente hospitalizado respecto a los cuidados que brindan los enfermeros, para lo cual desarrolló una investigación descriptiva, cuantitativa y transversal, para la recogida de datos hizo uso de un instrumento denominado cuestionario de CARE-Q llamado también escala de satisfacción del cuidado. Los resultados encontrados revelan que el nivel de satisfacción de los participantes referente a los cuidados proporcionados por los profesionales de enfermería fue medio.

En el año 2017, Minchala<sup>8</sup>, realizó una investigación para conocer cómo era el nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas en el Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca-Ecuador. Estudio de corte transversal, relacional. Se aplicó el cuestionario “The Nighth Nursig Care Instrument”. Los resultados encuentran correlación de Spearman  $p=0,000$  en las variables estudiadas; con 94,9% de satisfacción en los pacientes y en enfermería 91,1% de satisfacción con su trabajo en horario nocturno. Las conclusiones mostradas hacen saber que existen niveles altos de satisfacción entre el personal de enfermería y pacientes con el cuidado desarrollado en el turno de la noche, lo que evidencia la buena calidad de atención que brinda este establecimiento de salud.

En el año 2021, Parrado y Reyes<sup>9</sup>, se preocuparon en conocer cómo era el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados recibidos por los enfermeros en Villavicencio. Los resultados evidencian que los participantes se mostraron muy satisfechos sobre todo en las dimensiones: administración de medicamentos en forma oportuna, recepción de información en forma clara y precisa, escucha activa a los pacientes y se muestra jovial, presentación personal, explica procedimientos a realizar. Contrariamente las dimensiones con menos percepción de satisfacción fueron: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se toma un tiempo para sentarse al lado del paciente, le toma la mano al paciente, cuando el paciente necesita de alguien que lo anime se preocupa por atenderlo sólo a él.

### **A nivel nacional**

En el año 2016, Rosales<sup>10</sup> realizó una investigación para determinar si la atención brindada por el enfermero era de calidad y conocer si la satisfacción del paciente adulto mayor internado en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia era positiva o no, en el primer semestre del año 2016. Los resultados de la investigación detallaron que existe una fuerte relación entre la dimensión técnica, humana, entorno, calidad de atención de la enfermera y la satisfacción que manifestaba el paciente adulto mayor internado en el Servicio de Medicina. Concluyendo que, existe una estrecha relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor internado ( $Rho = 0,661$ ,  $p = 0,000$ ).

En el año 2018, Chumpitaz<sup>11</sup> realizó una investigación con la finalidad de saber de primera mano si existía relación entre la calidad de la atención que brindan los enfermeros y la satisfacción del paciente hospitalizado de un establecimiento de salud privado en la ciudad de Lima, para lo cual desarrolló un trabajo de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Los resultados de su trabajo detallaron que 64.6% de enfermeros prodigan calidad de cuidado catalogado como medio, mientras que, 19.6% lo hacen en el nivel bajo y solamente el 15.7% se ubican en la categoría de alto. Asimismo, el 47.6% de los participantes manifestaron respecto a la satisfacción que ubican esta dimensión en el nivel medio, el 29.1% ubicaron la satisfacción en el nivel alto y por último 23.3% refirieron que tuvieron respecto a la satisfacción un nivel bajo.

En el año 2017, Murrieta Nogueira y Palacios<sup>12</sup>, realizaron una investigación con la finalidad de determinar cómo era el nivel de satisfacción de los pacientes internados en los

servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia con respecto a los cuidados que ofrecen los enfermeros en un hospital de EsSalud de Iquitos. Los resultados muestran que la mayoría de pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia, estuvieron satisfechos respecto de la atención de enfermería, en las dimensiones: fiabilidad 90,4%, 82,4% y 59,1% respectivamente; capacidad de respuesta 86,5%, 82,4% y 60, 2% respectivamente; seguridad 80,8%, 81,1% 63,4% respectivamente; empatía 75%, 85,1% 64,5% respectivamente; aspectos tangibles 75%, 83,8%, 52,7% respectivamente. Concluyendo que el nivel de satisfacción fue satisfactorio considerando las cinco dimensiones evaluadas solamente en los servicios de Medicina y Cirugía, mientras que, en el servicio de emergencia fue insatisfactorio.

Arellano<sup>13</sup>, en el 2018, realizó una investigación cuyo objetivo fue: determinar la satisfacción del paciente internado en relación al cuidado que brindan los licenciados de enfermería del servicio de Orto geriatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del año 2018. Los resultados muestran que: el 92.5% refiere estar satisfecho; según sus dimensiones, la mayoría opinó estar satisfecho en las siguientes dimensiones: accesible 91.3%, explica y facilita 80%, también en la dimensión conforta 91.3%, se anticipa 92.5%, mantiene relación de confianza 93.8%, monitorea y hace seguimiento 96.3%. Conclusiones: La mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con el cuidado del profesional de Enfermería.

Coveñas<sup>14</sup>, en el año 2019, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue: determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de los enfermeros según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina. Los resultados muestran que, el 25.5% de pacientes se encuentran satisfechos, en el nivel medianamente satisfechos el 69.1% mientras que solamente el 5.5%, se muestra insatisfecho con la atención recibida. Por dimensiones, en la accesibilidad del servicio mostraron satisfacción un 45.5%, medianamente satisfechos un 41.8%, y el 12.7% manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida; en la dimensión explica y facilita un 78.2% de los participantes dijeron estar medianamente satisfecho, un 16.4% manifestaron encontrarse insatisfecho y un escaso 5.5% refirió satisfacción; en lo que concierne a la dimensión confort: 66.7% esta medianamente satisfecho, 29.6% satisfecho y el 3.7% insatisfecho; en la dimensión se anticipa: 63.6% esta medianamente satisfecho, 23.6% satisfecho y 12.7% insatisfecho; en la dimensión relación de confianza un 74.5% dijo sentirse satisfecho en el nivel medio,

satisfecho un 14.5% mientras que 10.9% manifestó sentirse insatisfecho; en la última dimensión monitorea y hace seguimiento: 52.7% esta medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta fue medianamente satisfecho (69.1%).

En el año 2019, Ganoza<sup>15</sup>, decidió investigar si existía relación entre las variables nivel de satisfacción y calidad del cuidado que brindan los enfermeros a los pacientes internados en un hospital nacional en la ciudad de Trujillo, Perú y para tal efecto desarrolló un trabajo de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y transversal llegando a los siguientes resultados: los participantes manifestaron respecto a la calidad de la atención que ésta era regular representada con un 48 % mientras que 31.67% ubicaron a la calidad de la atención ofrecida por los enfermeros como buena. Por otro lado, respecto a la satisfacción un 46.67% dijeron encontrarse satisfechos con el cuidado recibido y un 40 % ubicaron a la satisfacción en el nivel medio. Concluyendo que entre las variables calidad del cuidado que brindan los enfermeros y el nivel de satisfacción que produce la misma, existe una estrecha relación evidenciada con un  $p < 0.05$

Anahua y Mamani<sup>16</sup>, en el año 2019, realizaron una investigación, con el objetivo de: determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes que se encuentran internados en un establecimiento de salud de EsSalud de Arequipa. Los resultados obtenidos detallan que 62.4 % de los participantes en esta investigación manifestaron un nivel de satisfacción medio.

Céspedes y Lévano<sup>17</sup>, en el año 2020, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del paciente internado en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en la provincia constitucional del Callao. Los resultados muestran que en el nivel medianamente satisfechos se ubicaron el 93,3% de los participantes, en el nivel insatisfechos se ubicaron el 66,7 % de los estudiados, mientras que 53,8% de los pacientes están altamente satisfechos con la atención y los cuidados que brindan los licenciados de enfermería. En lo concerniente a dimensiones se puede corroborar que más del 60% de los analizados se ubican en el nivel medianamente satisfechos respecto al cuidado de los enfermeros. Otras dimensiones, como, por ejemplo, confort, interpersonal y técnico se ubican según los analizados en niveles de satisfacción altos.

### **A nivel regional o local**

En el año 2014, Gomez<sup>18</sup> realizo un estudio con el propósito de determinar cómo era el nivel de satisfacción sobre los cuidados de Enfermería desde la perspectiva del paciente adulto mayor del Servicio de Medicina del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua. Los resultados muestran que el 43.3% de los participantes, evidencian un nivel de satisfacción alto y medio equiparados en igual porcentaje (43.3%) y el 13.4% presentan satisfacción en el nivel bajo. Referente a los cuidados según la dimensión calidad, el 43.3% de los adultos mayores evidencian un nivel de satisfacción alto, seguido del 40.0% con satisfacción en el nivel medio y un 16.7 % con satisfacción nivel bajo; respecto a la dimensión de calidez, el 50.0% muestran una satisfacción media, seguido por el 33.3% con satisfacción alta y únicamente el 16.7% con satisfacción nivel bajo. Concluyendo que el nivel de satisfacción según la óptica del paciente adulto mayor internado en el Servicio de Medicina, se encuentra predominante alto y medio.

En el año 2017, Tarrillo<sup>19</sup> realizo una investigación que tuvo como objetivo: determinar cómo era la percepción del paciente respecto a la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Medicina de un hospital público en la provincia de Jaén. Los resultados muestran que las dimensiones con percepción más favorable fueron: capacidad de respuesta con un porcentaje de 87,7 % y dimensión seguridad con un 79,8 % y la menos puntuada fue: la dimensión elementos tangibles 58,2 %. Las conclusiones del estudio fueron que la percepción del paciente internado acerca de la calidad del cuidado del profesional de enfermería según las dimensiones: seguridad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad, es buena. En forma global los pacientes la calidad del cuidado enfermero como buena.

En el año 2017, Calderón<sup>20</sup>, realizó una investigación con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda el enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital General de Jaén en el departamento de Cajamarca. Concluyendo que los pacientes internados manifiestan una satisfacción media con tendencia a alta en las dimensiones: mantiene relación de confianza, conforta y accesibilidad, respecto al cuidado que reciben por parte del enfermero. Contrariamente en las dimensiones: se anticipa, monitorea y hace seguimiento, explica y facilita, se evidencia una percepción media con tendencia a baja respecto al cuidado que reciben por parte del enfermero.

En el año 2020, Collantes y Clavo<sup>21</sup>, realizó una investigación para saber si existía relación entre la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado y el cuidado que brindan los enfermeros. Los resultados muestran que, respecto a la dimensión humana los pacientes internados se encontraban medianamente satisfechos representados con un porcentaje de 93,7 %, también en la dimensión oportuna 91,3 % de los estudiados percibieron satisfacción y el 63,7 % dijeron estar satisfechos en la dimensión segura. En lo concerniente al cuidado que brinda el profesional de enfermería el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular, concluyendo que existe una relación estrecha entre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes internados.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. El cuidado**

Jean Watson<sup>22</sup> en su teoría del cuidado humanizado sostiene que el cuidado es la capacidad de un cuidador de prodigar atenciones relacionadas a la salud a un beneficiario o paciente con el objetivo de hacer suplencia para enfrentar un proceso de enfermedad o ante la muerte inminente, también sostiene que este cuidado debe basarse en la armonía entre el cuerpo, la mente y el alma de la persona cuidada y la relación de confianza y ayuda mutua entre ellos, Watson basa su teoría en un enfoque existencial –fenomenológico, considerando el lado espiritual, ético y moral como pilares de la enfermería. Esto requiere de un compromiso moral de protección y realce de la dignidad humana de las personas, así como la experiencia y percepción, mostrando interés profundo por ellas, de parte del equipo de salud, para mejorar su calidad de vida; de esta manera se elevará la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado.

### **2.2.2. Calidad del cuidado**

En el sentido holístico implica garantizar el desarrollo de actividades enfocadas a prodigar salud mitigando factores que limiten el buen cuidar y reforzando actitudes que promuevan la salud de los pacientes, implica desarrollar acciones positivas mediante las cuales se favorezca la comunicación enfermera-paciente preservando la dignidad del mismo. En el proceso de cuidar vidas humanas, el curar y cuidar está en relación invertida<sup>23</sup>.

### **2.2.3. Calidad del cuidado de enfermería**

Implica el desarrollo de recursos físicos, económicos, técnicos y humanos para brindar los cuidados, conlleva por parte de los cuidadores o equipo de salud un diario uso de sus valores, actitudes, conocimientos, aptitudes, orientados con la finalidad de procurar el bien y descartar las malas praxis en todo momento en el ejercicio profesional. También implica el uso de factores que promuevan estrategias que permitan obtener satisfacción como resultado del cuidado brindado y entender sus dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento<sup>24</sup>.

### **2.2.4. Medición de la satisfacción del cuidado**

Calderón M<sup>20</sup> en Cajamarca, Perú asumió el reto de validar un cuestionario de 50 ítems adaptándolo a la realidad local y para tal efecto resumió a 27 los parámetros a medir para identificar cómo era la satisfacción percibida por los pacientes en relación a los cuidados brindados por los enfermeros. Las dimensiones continuaron siendo 6 y los indicadores a medir quedaron de la siguiente manera: Accesibilidad, esta dimensión evalúa 3 parámetros (1-3) y se resume en el tiempo que el cuidador le dedica a su paciente; explica y facilita, 5 ítems (4-8) que están enfocados a la manera como el cuidador da a entender las circunstancias de salud por la que su paciente atraviesa; conforta, 5 parámetros (9-13) tiene que ver con la comodidad ofrecida al paciente y familiares, del mismo modo, infunde ánimo; se anticipa, 5 parámetros (14-18) concerniente a la planificación que se hace para brindar un cuidado personalizado a los pacientes; mantiene relación de confianza, compuesta por 5 indicadores (19-23) se pretende hacer sentir como persona única al beneficiario de los cuidados tiene que ver con la presencia física del personal de enfermero hacia el receptor de sus cuidados y por último monitorea y hace seguimiento, esta dimensión la integran 4 ítems (24-27) está enfocada al conocimiento propio de cada paciente y el dominio técnico y científico de los procedimientos que desarrolla.

La Organización Mundial de Salud<sup>27</sup> sustenta sobre la calidad del cuidado que debe permanecer en la asistencia sanitaria, dice que ésta consiste en procurar en todo momento que los atendidos sean proveídos de la totalidad de los servicios necesarios para recuperar su salud para obtener el mejor resultado minimizando los efectos adversos o secundarios y procurando en todo momento la satisfacción del paciente.

### **2.2.5. Características socio-demográficas del paciente**

Son aquellos atributos propios de algunos individuos o colectivos sociales presentes en una determinada sociedad y que tienen la característica de poder ser medidos. Se puede considerar la edad, como el tiempo transcurrido entre el momento del nacimiento hasta el periodo actual; el sexo, determinado por características morfológicas en relación a varón y mujer; procedencia como el lugar de nacimiento de una persona o grupo de ellas; estado civil, referido a la situación conyugal que puede determinarse en los aspectos: soltero, casado, conviviente, viudo o divorciado; grado de instrucción referido al grado de educación académica alcanzado por la persona estudiada<sup>28</sup>.

### **2.2.6. Satisfacción**

- a. Satisfacción:** Es una valoración subjetiva mediante la cual una persona o colectivo social de una determinada población manifiesta su conformidad por beneficios recibidos respecto al cuidado<sup>29</sup>.
- b. Satisfacción del paciente:** valoración subjetiva recogida de una persona o colectivo social como un resultado de los cuidados que se le otorgan para la recuperación de su salud en un centro hospitalario, esto incluye la información que reciba de otros pacientes y del mismo establecimiento de salud donde se encuentra internado<sup>30</sup>.
- c. Nivel de satisfacción:** grado de aceptación que se manifiesta de acuerdo a estándares de percepción establecidos y que redundan en agrado o no de un servicio recibido<sup>30</sup>.
- d. Teoría de satisfacción de Donabedian<sup>31</sup>** manifiesta que la satisfacción percibida por un paciente es el resultado de la calidad de los cuidados proporcionados y que éstos se relacionan directamente con los valores y expectativas. Proporcionar satisfacción al paciente está directamente relacionado con saber sus necesidades, preferencias y gustos, mediante un método de atención acorde con las normas de los establecimientos de salud.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Atención de enfermería:** Conjunto de acciones ofrecidas por los establecimientos de salud y otros servicios médicos destinados a atender las necesidades de salud de sus usuarios, con la finalidad de cumplir los requerimientos deseados tanto por los usuarios, como los prestadores de salud, esto se traduce en: satisfacción del usuario, eficiencia y eficacia, seguridad <sup>32</sup>.
- **Servicios de Hospitalización.** son áreas estratégicamente diseñadas para los establecimientos de salud enfocadas en brindar cuidados básicos y especializados, de manera holística y con altos estándares de calidad, procurando seguridad y eficiencia en la atención del paciente y su familia<sup>32</sup>.
- **Satisfacción.** Sensación de bienestar o placer que se adquiere como consecuencia de haber cubierto una necesidad<sup>32</sup>.
- **Enfermero.** Profesional responsable de la atención de personas que atraviesan por situaciones negativas de salud, a los mismos que prodiga cuidado<sup>32</sup>.
- **Cuidado.** Motivo de la disciplina de enfermería que compromete no sólo al que recibe que recibe los cuidados, sino también a quien los prodiga, en este caso, el profesional de enfermería<sup>32</sup>.

### III. Materiales y métodos

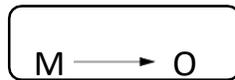
#### 3.1. Diseño de investigación

Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de diseño transversal.

**Enfoque cuantitativo:** porque está enfocada en cuantificar, usa la recolección y el análisis de datos para probar teoría, con base en la medición numérica, es inductiva.<sup>33</sup>.

**Descriptivo.** porque no se interviene o manipula, solamente se hace una observación de los fenómenos en su medio natural. En esta investigación se pretende describir el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de cuidado enfermero<sup>33</sup>.

**Diseño transversal:** Porque la recolección de datos se realizó en un tiempo determinado<sup>33</sup>, Según el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina.
- O: Información necesaria para la investigación.

#### 3.2. Población, Muestra y muestreo.

**Universo muestral:** estuvo constituido por 49 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano, Utcubamba, durante los meses de julio y agosto del año 2019. Corresponde al 100 % de los sujetos de estudio

**Muestreo:** fue no probabilístico, no aleatorio, por conveniencia.

##### Criterios de Selección

a. Criterios de inclusión:

- Paciente hospitalizado en el servicio de medicina varón o mujer, con 3 días de hospitalización como mínimo.
- Pacientes internados en el servicio de medicina de 18-64 años.
- Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado

b. Criterios de exclusión:

- Pacientes que se nieguen a participar en la investigación.
- Pacientes con edades menores a 18 y mayores de 65 años.

### **3.3. Determinación de variables**

La investigación es univariada: Satisfacción del paciente respecto del cuidado enfermero.

**Definición conceptual:** valoración estimada y subjetiva que se obtiene de un paciente o de un grupo de pacientes, como consecuencia de los cuidados recibidos durante su estancia hospitalaria los cuales son evidenciados a través de los indicadores alto, medio, bajo<sup>30</sup>.

**Definición operacional:** grado de aceptación o rechazo que se obtiene de los pacientes después de la aplicación de un instrumento para recoger información sobre el cuidado recibido de los enfermeros durante el proceso de internamiento en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano en las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

### **3.4. Fuentes de información**

Para la investigación se recurrió a fuentes primarias, aquellas obtenidas directamente de las unidades en estudio, también, se hizo uso de las bases de datos gratuitas del internet, como, por ejemplo: Google, Google Académico, Pagina Web oficial de la Organización Mundial de la Salud. Medline, Pubmed y repositorios institucionales de las universidades tanto internacionales, nacionales y locales.

### **3.5. Métodos**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el siguiente método de investigación:

**Deductivo:** Es un método que proviene de la deducción, inicia de lo general y busca lo específico, llegando a conclusiones lógicas<sup>33</sup>

### **3.6. Técnicas e Instrumentos**

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta y se hizo uso de un instrumento llamado cuestionario Care-Q, el mismo que fue creado por Patricia Larson, denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado. Posteriormente Sepúlveda et al.<sup>22</sup> en Colombia, sometieron al instrumento original a traducción al español y validación respectiva mediante el análisis factorial de los componentes principales y con una validez por dimensiones: accesible,  $\alpha=0.627$ ; explica y facilita,  $\alpha=0.57$ ; conforta,  $\alpha=0.79$ ; se anticipa,  $\alpha=0.566$ ;

mantiene relación de confianza,  $\alpha=0.591$ ; monitorea y hace seguimiento,  $\alpha=0.907$ . La confiabilidad se verificó mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, cuyo resultado evidenció un 0.881 que lo cataloga como un instrumento confiable. Luego en Cajamarca, Perú, año 2018, Calderón<sup>21</sup> sometió a éste instrumento a nueva validación interna de los ítems considerando la realidad local y mediante juicio de expertos conformado por 4 profesionales de enfermería consideraron 27 comportamientos que posibilitan al analizado establecer mediante una escala de 5 puntos expresar su satisfacción, A su vez el instrumento posee 6 subescalas de conducta las mismas que son: monitorea y hace seguimiento, mantiene relación de confianza, se anticipa, conforta, explica y facilita y accesibilidad. El instrumento está conformado por dos secciones: en la primera sección se recogen los datos sociodemográficos de los participantes, lo que nos permitirá conocer su perfil. La segunda sección favorecerá el recojo de información concerniente al nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado que brinda el enfermero.

Las dimensiones e ítems son como a continuación se detalla:

- Dimensión accesibilidad, formada por 3 ítems (1 - 3)
- Dimensión explica y facilita, formada por 5 ítems (4- 8)
- Dimensión conforta, integrada por 5 ítems (9 - 13)
- Dimensión se anticipa, conformada por 5 ítems (14 - 18)
- Dimensión mantiene relación de confianza, integrada por 5 ítems (19 - 23)
- Dimensión monitorea y hace seguimiento que contiene 4 ítems (24 - 27).

Las alternativas de respuesta son: siempre, a veces, nunca; a las que se les asignó los siguientes valores: Siempre=3 A veces= 2 Nunca=1.

Para establecer el nivel de satisfacción se tuvo en cuenta los siguientes valores:

<b>Dimensiones</b>	<b>valor</b>	<b>valor</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
	<b>mínimo</b>	<b>alto</b>			
Accesibilidad	3	9	3	6	9
Explica y facilita	5	15	5	10	15
Conforta	5	15	5	10	15
Se anticipa	5	15	5	10	15
Mantiene una relación de confianza	5	15	5	10	15

Monitorea y hace seguimiento	4	12	4	8	12
Satisfacción global	27	81	27	54	81

### 3.7. Procedimiento

Para la implementación del recojo de datos se realizó las siguientes actividades:

- Se solicitó la autorización para el recojo de datos al director del Hospital I El Buen Samaritano – Bagua Grande, adjuntando solicitud, copia de la aprobación del Proyecto de Tesis e Instrumento de recojo de datos a implementar.
- Antes de aplicar el instrumento, se coordinó con el jefe del departamento de enfermería para establecer los horarios para el recojo de la información, sin entorpecer la labor de los enfermeros de turno y previamente firmar el consentimiento informado de cada participante hospitalizado.
- El tiempo de desarrollo del instrumento por parte de los participantes fue de 20 minutos en promedio.

### 3.8. Análisis de datos

Para el presente estudio se empleó la estadística descriptiva; una vez recogida la información se construye un cuadro en Excel, el mismo que sirvió de matriz de datos para luego utilizar el programa SPSS versión 25 para la obtención resultados que son presentados en tablas simples y gráficos de barras para su mejor análisis e interpretación.

### 3.9. Consideraciones éticas

Se utilizó los principios de:

**Principio de No Maleficencia:** en la investigación se tuvo en cuenta no hacer daño al participante protegiendo sus datos personales y guardando confidencialidad de los datos obtenidos en sus respuestas<sup>34</sup>.

**Principio de beneficencia:** en todo momento se buscó el bienestar del paciente, no interrumpiendo sus horas de descanso y procurando en todo momento su tranquilidad al momento de llenar el cuestionario, también se cumplió con alcanzar la información general obtenida en la investigación de primera mano a los participantes<sup>34</sup>.

**Principio de justicia:** el trato igualitario a los pacientes fue la consigna en la investigación, respetando la privacidad de todos ellos y la protección de los datos obtenidos, se evitaron los prejuicios y la discriminación<sup>34</sup>.

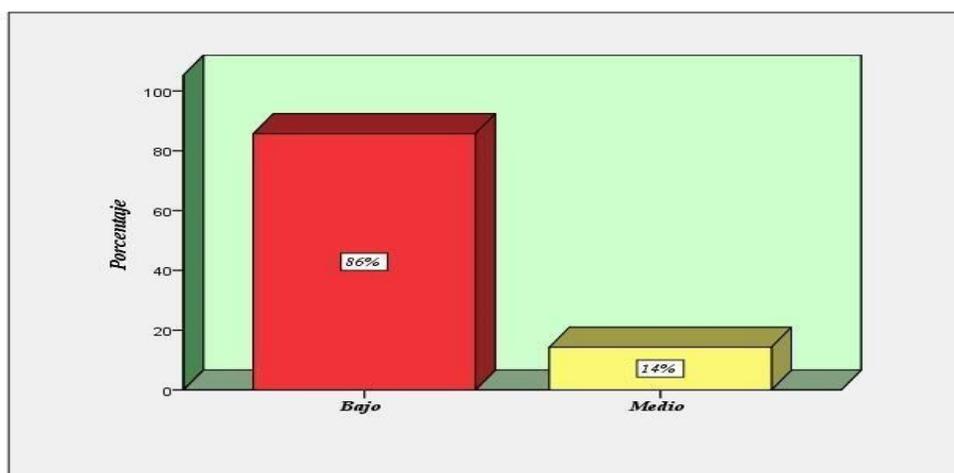
**Principio de Autonomía:** en todo momento los participantes tienen la potestad de decidir si continuar o retirarse de la investigación sin perjuicio alguno, existe un compromiso por parte del investigador de respetar la decisión del participante<sup>34</sup>.

#### IV. Resultados

Tabla N° 1: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital El Buen Samaritano – Utcubamba 2019

Indicador	N°	%
Bajo	42	86%
Medio	7	14%
Alto	0	0 %
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 1

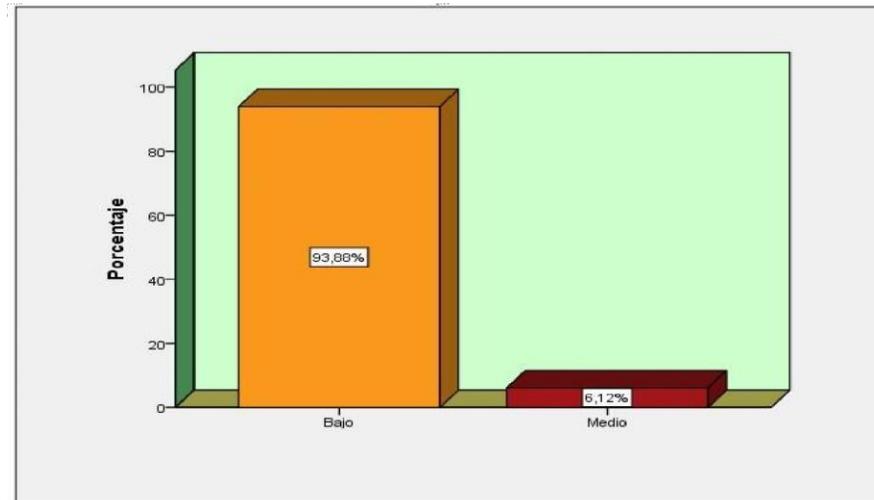
Figura N° 1: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital El Buen Samaritano – Utcubamba 2019

La tabla 1 y figura 1 evidencian que los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital el Buen samaritano de Utcubamba, muestra un nivel de satisfacción bajo con respecto a la calidad del cuidado enfermero.

Tabla N° 2. Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “accesibilidad”.

Indicador	N°	%
Bajo	46	94%
Medio	3	6%
Alto	0	0 %
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 2

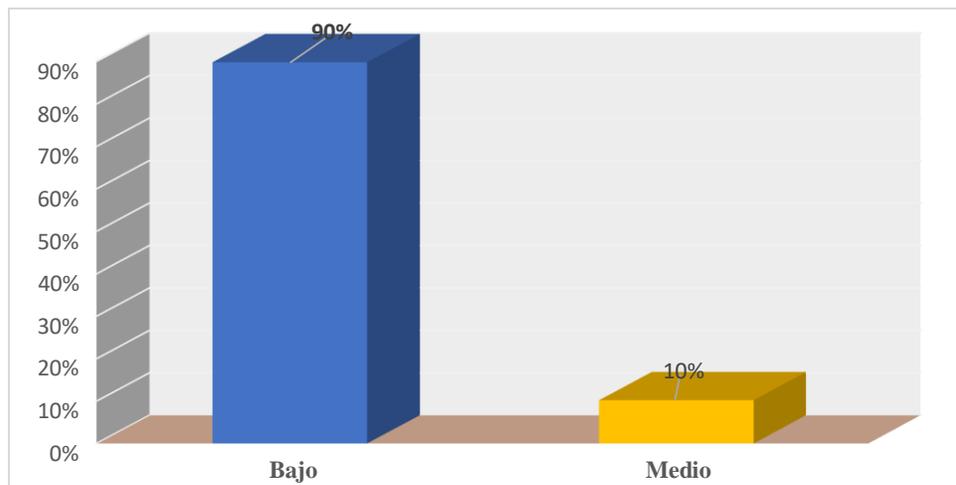
Figura N° 2: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “accesibilidad”.

La tabla 2 y figura 2 nos demuestra que, respecto a la dimensión “accesibilidad” el 94% de los pacientes tienen una satisfacción baja; tan solo un 6% de los pacientes manifiestan una satisfacción media.

Tabla N° 3. Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “explica y facilita”

Indicador	N°	%
Bajo	44	90%
Medio	5	10%
Alto	0	0 %
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 3

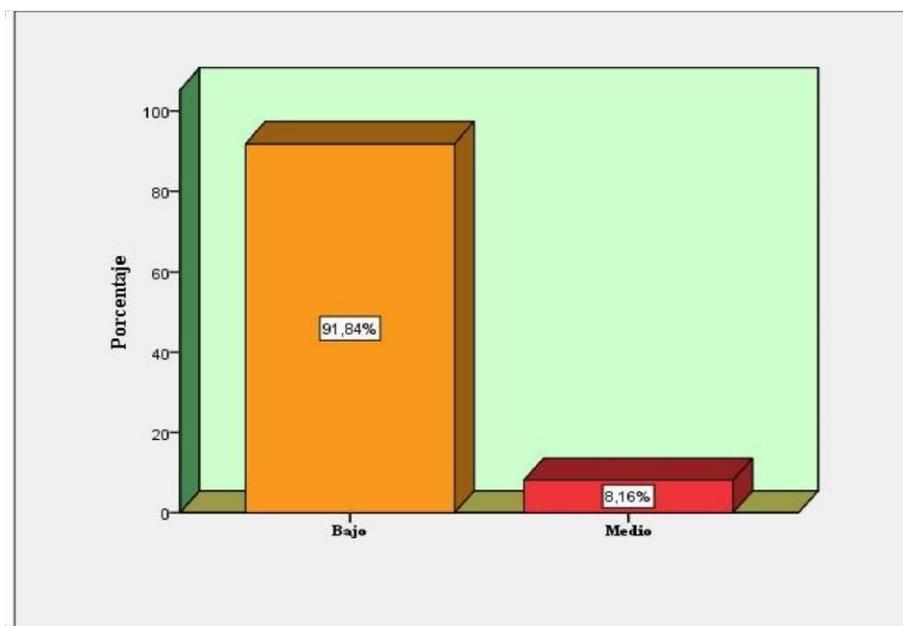
Figura N° 3: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “explica y facilita”

La tabla 3 y figura 3 detallan que en la dimensión “explica y facilita” se observa que el 90% de pacientes hospitalizados manifiestan una satisfacción baja y el 10% un nivel medio.

Tabla N° 4: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “Conforta”.

Indicador	N°	%
Bajo	45	92%
Medio	4	8%
Alto	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 4

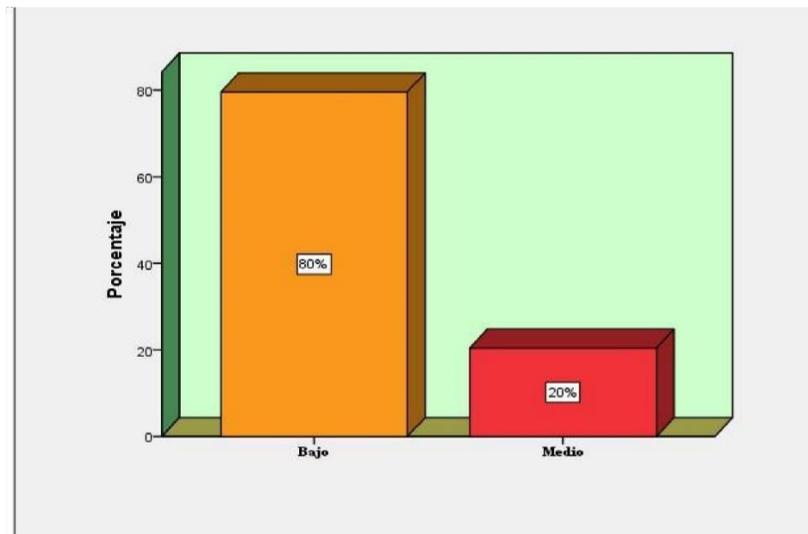
Figura N° 4: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “Conforta”.

La tabla 4 y figura 4 demuestra que en la dimensión “conforta” se encontró que el 92% de los pacientes indican un nivel de satisfacción baja; tan solo un 8% manifiestan un nivel de satisfacción medio acerca del cuidado enfermero.

Tabla N° 5. Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “se anticipa”

Indicador	N°	%
Bajo	39	80%
Medio	10	20%
Alto	0	0 %
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 5

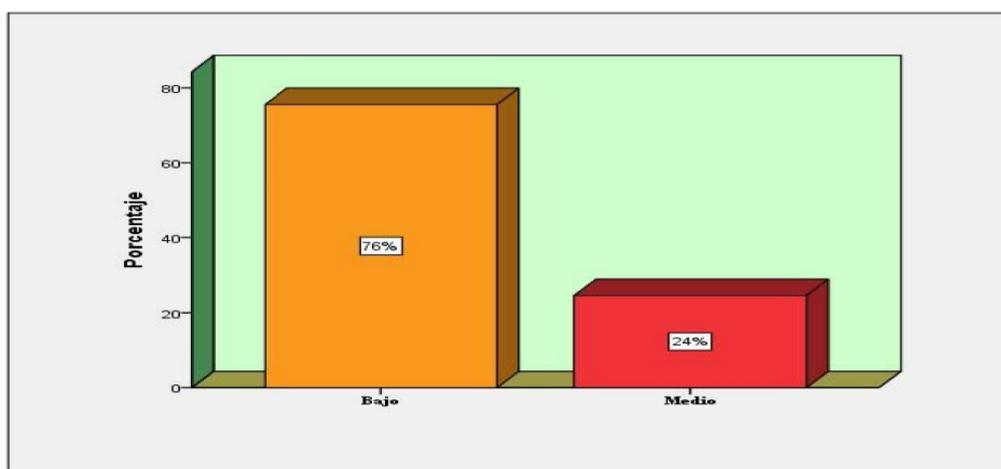
Figura N° 5: Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión “se anticipa”.

La tabla 5 y figura 5 detallan que en la dimensión “se anticipa”, se muestra que el 80% de los pacientes indicaron un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 20% indicaron un nivel de satisfacción medio acerca del cuidado de enfermería.

Tabla N° 6: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “mantiene relación de confianza”.

Indicador	N°	%
Bajo	37	76%
Medio	12	24%
Alto	0	0 %
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 6

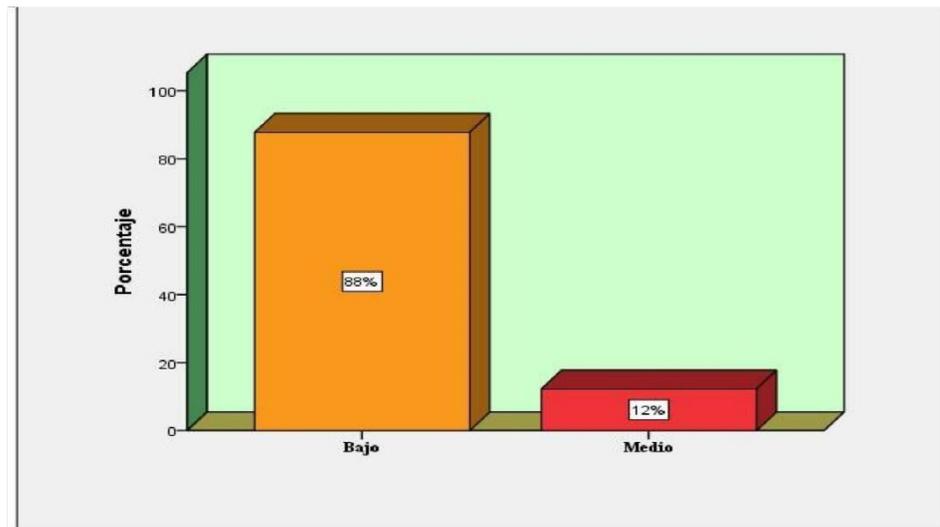
Figura N° 6: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “mantiene relación de confianza”.

La tabla 6 y figura 6 presentan que en la dimensión “mantiene relación de confianza” se muestra que el 76% de los pacientes indicaron un nivel de satisfacción bajo, y el 24% presenta un nivel medio de satisfacción.

Tabla N° 7: Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión “monitorea y hace seguimiento”.

Indicador	N°	Porcentaje
Bajo	43	87.8 %
Medio	6	12.2 %
Alto	0	0 %
Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 7

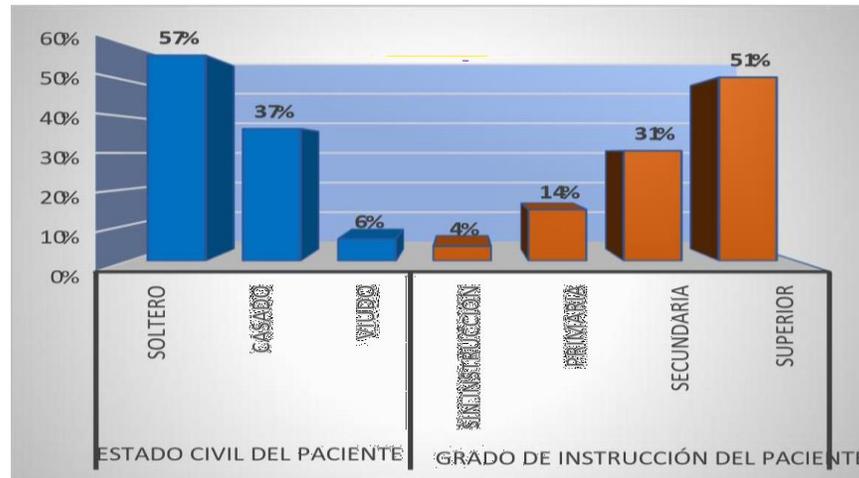
**Figura N° 7:** Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión “monitorea y hace seguimiento”.

La tabla número 7 demuestra que en la dimensión “monitorea y hace seguimiento” se encontró que el 87,8% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción bajo; mientras que el 12,2% indicaron una satisfacción media con el cuidado que brinda enfermería.

**Tabla N° 8.** Características sociodemográficas de la población de estudio

		Datos	N°	%
<b>Sociodemográficos</b>				
Estado civil del paciente	Soltero		28	57%
	Casado		18	37%
	Viudo		3	6%
Grado de instrucción del paciente	Sin instrucción		2	4%
	Primaria		7	14%
	Secundaria		15	31%
	Superior		25	51%

Fuente: Cuestionario Care-Q aplicado a pacientes hospitalizados



Fuente: Tabla 8

**Figura N° 8** Características sociodemográficas de la población en estudio.

La tabla número 8 revela que el 57% de los pacientes hospitalizados en el hospital El Buen Samaritano son solteros, el 37% casados y el 6% viudos; así mismo el 51% de los pacientes tienen grado de instrucción superior y sólo el 4% afirma no tener grado de educación; el resto de pacientes tienen hasta educación secundaria

## V. **Discusión**

La satisfacción de los usuarios externos como resultado del cuidado de los profesionales de enfermería juega un papel importante de considerar por parte de las instituciones prestadoras de salud, con lo cual, se puede medir la satisfacción en la atención y los cuidados que estos profesionales prodigan a los pacientes, siendo el profesional de enfermería quien está en mayor contacto con el paciente, resulta necesario conocer si los cuidados que brinda generan satisfacción en ellos.

En relación al objetivo general referente a determinar el nivel de satisfacción global del paciente hospitalizado acerca del cuidado enfermero, en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano, se encontró que predomina una baja satisfacción en los pacientes, resultados similares evidenciaron Céspedes y Levano<sup>17</sup> quienes revelaron que el 66,7 % de sus unidades de análisis refirieron estar insatisfechos con la atención de enfermería exclusivamente y en otras dimensiones obtuvieron resultados favorables durante su hospitalización.

También mostraron resultados parcialmente similares Murrieta, Nogueira y Palacios<sup>12</sup> quienes detallaron datos de insatisfacción respecto a la atención de enfermería en el servicio de emergencia, con la salvedad que en el servicio de medicina y cirugía los datos encontrados fueron satisfactorios, por su lado, Collantes y Clavo<sup>21</sup> en su investigación hizo saber que el cuidado por parte del enfermero durante su proceso hospitalario fue regular, teniendo en consideración las dimensiones: humana, oportuna y segura. Sin embargo, investigadores como: Rosales<sup>10</sup> y Chumpitaz<sup>11</sup>, mostraron un nivel medio de satisfacción e incluso hicieron saber que existe una estrecha relación entre la enfermera como cuidadora y paciente como quien recibe los cuidados.

Por otro lado, también se hallaron datos muy favorables respecto a la atención del enfermero cuidador a su paciente, como los presentados por Minchala<sup>6</sup>, quien encontró que a pesar que se indagó por la calidad de la atención en horario nocturno los niveles de satisfacción se encontraron altos, de igual forma, Parrado y Reyes<sup>10</sup> encontraron que en las dimensiones: administración de tratamiento oportuno, brinda información sobre su salud, escucha al paciente, se presenta al paciente, explica el procedimiento, los niveles de satisfacción son altos, coincidiendo con Gómez<sup>18</sup>, quién reveló niveles medios y altos de satisfacción respecto al cuidado del profesional de enfermería.

En lo referente a las dimensiones señaladas en el instrumento usado en la investigación se encontró que en la dimensión accesibilidad los usuarios del Hospital el Buen samaritano refirieron una satisfacción baja, resaltando el indicador: el enfermero nunca responde de manera rápida a su llamado o brinda medidas que alivien el dolor oportunamente, estos resultados se contraponen con los presentados por Calderón<sup>20</sup>, quien señala que los pacientes mostraron satisfacción media acerca del cuidado que brinda enfermería, mientras que Coveñas<sup>14</sup> reporta en su estudio que los pacientes se muestran satisfechos, este último incluso señala niveles de satisfacción alta en los usuarios hospitalizados en el indicador: el cuidado de enfermería fue de manera oportuna ya sea brindando medicamentos para aliviar el dolor o realizando algún procedimiento para mejorar el estado de salud del paciente.

También en el indicador: el personal de enfermería nunca hace saber a los pacientes que deben llamarlos cuando tienen alguna necesidad se evidenció niveles bajos de satisfacción y esto es contrario a lo reportado por Medina<sup>7</sup>, quien señala que los pacientes manifestaron que casi siempre el enfermero les hacía saber que, si se sentían mal, no dudaran en llamarles para que se les brinde atención inmediatamente.

Del mismo modo, se encontró que los pacientes se muestran insatisfechos porque el personal de enfermería nunca les explica sobre el medicamento que le administra o el procedimiento que realiza, resultado que se contrapone al encontrado por Lenis<sup>6</sup>, destacando que los pacientes se sienten satisfechos en ese aspecto, ya que el enfermero les informa sobre los procedimientos que realiza y además acude regularmente para verificar si el tratamiento que le administra no le ha causado algún tipo de malestar.

En relación a la dimensión explica y facilita se encontró que más de las tres cuartas partes de los pacientes mostraron satisfacción baja, hallazgo que difiere del encontrado por Anahua y Mamani<sup>16</sup> quienes señalan que los pacientes mostraron satisfacción media con los cuidados que brinda enfermería, mientras que Arellano<sup>13</sup> encontró que casi la totalidad de pacientes se siente satisfecho con el cuidado del profesional de enfermería. En el indicador: el enfermero le informa de manera clara su situación de salud y tampoco les enseñan la manera de cómo realizar ciertas actividades.

Diversos estudios se contraponen al resultado de esta investigación, como es el caso de Calderón<sup>20</sup> quien encontró en su estudio que los pacientes muestran satisfacción media indicando que de manera regular el enfermero le informa de manera precisa y clara su estado de salud y en ocasiones le brinda orientación para su autocuidado; del mismo modo Coveñas<sup>15</sup> en su estudio encontró que los pacientes valoran que la enfermera realice

comportamientos de cuidado donde les enseña sobre actividades que ayudan a superar la enfermedad y prevenir complicaciones.

En cuanto a la dimensión confort, se encontró que en su mayoría los pacientes muestran una satisfacción baja con el cuidado de enfermería, resultado contrario encontró Coveñas<sup>14</sup>, indicando que los participantes de su estudio muestran una satisfacción media, mientras que Arellano<sup>13</sup> reporta en su investigación que los pacientes se encuentran totalmente satisfechos con el cuidado que brinda enfermería evidenciando un alto porcentaje en esta dimensión con un 91,3 %.

En el indicador: el personal de enfermería nunca involucra a sus familiares en su cuidado y no les brinda consuelo durante su estancia hospitalaria, resultado que se corrobora con lo encontrado por Medina<sup>8</sup>, indicando que casi la mitad de encuestados manifiesta que el personal de enfermería no toma en cuenta a sus familiares para que apoyen en su cuidado. Sin embargo, Calderón<sup>20</sup> difiere de los resultados mencionados, indicando que en su estudio encontró que los pacientes se sienten medianamente satisfechos por que el personal de enfermería en ocasiones involucra a los familiares del paciente en el cuidado del mismo, así mismo consideran que el enfermero muchas veces le brinda consuelo durante su estadía en el hospital.

Del mismo modo más de la mitad de pacientes señalan que los enfermeros nunca le brindan comodidad y confort, generándoles insatisfacción, hallazgo que difiere de lo encontrado por Tarrillo<sup>19</sup>, destacando que más de las tres cuartas partes de los encuestados refieren que siempre el enfermero se interesa por mantener el orden, limpieza y su comodidad, así mismo Coveñas<sup>14</sup>, encontró que el personal de enfermería se esforzaba por tener un ambiente hospitalario en buenas condiciones (iluminado, sin ruidos, etc.) y además del cuidado directo al paciente es importante mantener un entorno agradable, que influya en su mejoría.

En relación a la dimensión se anticipa, se encontró que los pacientes refieren una satisfacción baja con los cuidados que brinda enfermería, con respecto a los ítems valorados en la dimensión se anticipa, los pacientes manifiestan que los enfermeros nunca están pendientes de ellos para prevenir alteraciones en su estado de salud y no les atienden en horas de la noche, hallazgo que difiere del encontrado por Medina<sup>7</sup>, indicando que la mayoría de pacientes expresa que el enfermero casi siempre acude ante él en busca de saber su estado de salud y prevenir alteraciones en ella, así mismo, Calderón<sup>18</sup>, encontró que los

pacientes se sienten medianamente satisfechos con la atención que le brindan los enfermeros en horas de la noche, ya que esta actividad lo realizan de manera regular.

Además, más de tres cuartas partes de pacientes refieren que nunca el enfermero buscaba oportunidad para acercarse a él o su familia y comunicarle la evolución de su estado de salud, resultado similar reporta Medina<sup>7</sup> quien señala que a veces el enfermero realiza esta actividad, mientras que Lenis<sup>7</sup> destaca que el personal de enfermería se daba tiempo para acercarse a sus pacientes con la intención de comunicarle su estado de salud y del mismo modo les comunicaba a sus familiares.

Con respecto a la dimensión relación de confianza se encontró que en su mayoría los pacientes muestran satisfacción baja. Diversos estudios muestran resultados contrarios, como el realizado por Coveñas<sup>14</sup>, quien encontró en su estudio que los pacientes se muestran medianamente satisfechos con el cuidado de enfermería, sin embargo, Arellano<sup>13</sup>, reporta que casi la totalidad de pacientes muestran una satisfacción alta para esta dimensión. También se evidencia que los pacientes se muestran insatisfechos ya que el personal de enfermería nunca le permite expresar sus sentimientos, resultado que se asemeja al reportado por Ganoza<sup>15</sup>, quien mencionan que los pacientes refirieron que el personal de enfermería en muchas ocasiones no los escucha y que además les gustaría que fueran más pacientes y les dedicaran más tiempo; sin embargo Lenis<sup>4</sup> encontró resultados contrarios al de esta investigación, señalando que los pacientes se mostraban satisfechos porque los enfermeros los escuchaban y les dedicaban tiempo.

Así mismo, la mayoría de pacientes consideran que el personal de enfermería nunca les trató de manera amigable y respetuosa. Resultado que difiere del encontrado por Medina<sup>7</sup>, quien indica que el personal de enfermería casi siempre les brindó un trato amable y agradable, así mismo Tarrillo<sup>19</sup> encontró que los enfermeros fueron respetuosos con el paciente favoreciendo un clima de confianza y seguridad. Casi la mitad de los pacientes refieren que el personal de enfermería siempre se identifica y presenta por su nombre, resultado similar encontró Medina<sup>5</sup>, señalando que casi siempre el enfermero se presenta, sin embargo se contrapone al resultado encontrado por Ganoza<sup>15</sup>, quien señala que en su mayoría los enfermeros no se presentaron y tampoco les presentaron mencionando sus nombres y apellidos al personal que quedaría de turno, sino fueron tratados despectivamente presentándolos simplemente como el paciente de determinada cama o con la enfermedad que adolece.

En relación a la dimensión monitorea y hace seguimiento se encontró que casi la totalidad de pacientes muestran satisfacción baja con los cuidados de enfermería, hallazgo que se contrapone a lo encontrado por Anahua y Mamani<sup>16</sup>, señalando que encontraron satisfacción media en los pacientes encuestados, mientras que Arellano<sup>13</sup> reporta que los pacientes muestran satisfacción alta con el cuidado que brinda enfermería.

Se encontró también que la mayoría de pacientes refieren que el personal de enfermería nunca satisface sus necesidades básicas (higiene personal, ambiente y alimentación), lo cual difiere del resultado mostrado por Calderón<sup>20</sup>, quien encontró que la mayoría de pacientes refieren que a veces el personal de enfermería satisface sus necesidades básicas, generándoles una satisfacción media con el cuidado brindado. Cabe mencionar, que es un momento preciso para que el enfermero cumpla la función educadora, donde incorpore a los familiares en el cuidado del paciente, realizando actividades como higiene, alimentación, eliminación y la importancia de brindar un apoyo emocional en ese momento donde el paciente se encuentra vulnerable.

Del mismo modo, refieren que los enfermeros nunca se apoyan para brindar una mejor atención, resultado que difiere del encontrado por Lenis<sup>6</sup> quien señala que el personal de enfermería tenía conocimiento de lo que su colega realizaba y de acuerdo a ello se apoyaban para brindar una mejor atención a los pacientes, así mismo, Tarrillo<sup>19</sup> encontró en su estudio que en el cambio de turno el enfermero comunicaba a su colega sobre los cuidados, los procedimientos y el tratamiento que lleva el paciente, para dar continuidad en los cuidados y favorecer la recuperación del paciente.

Respecto a la caracterización sociodemográfica de las unidades de análisis la investigación reveló que 57 % de ellos tenían la condición de estado civil soltero, seguidos muy de cerca por los casados y en relación al grado de instrucción 51 % tenían estudios superiores.

## **VI. Conclusiones**

Luego del desarrollo de la investigación y realizando un análisis concienzudo de los resultados se concluye en lo siguiente:

- En general, El paciente en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano de Utcubamba revela alarmantes porcentajes de insatisfacción acerca de la calidad del cuidado enfermero, esto se evidencia con un 86 %, que lo ubica en el nivel bajo.
- Los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano de Utcubamba manifiestan su disconformidad con la calidad de atención de los profesionales de enfermería en las dimensiones: accesibilidad, nivel bajo representada con un 94 %, explica y facilita, nivel bajo con un 90 %, conforta, nivel bajo también con un 92 %.
- Los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano de Utcubamba manifiestan su disconformidad con la calidad de atención de los profesionales de enfermería en las dimensiones: se anticipa, nivel bajo con un 80 %, mantiene relación de confianza, de la misma forma nivel bajo con un valor de 76% y monitorea y hace seguimiento también un nivel bajo con 87.8 %.
- Respecto a los datos sociodemográficos se concluye que: 57% son solteros, 37% casados y el 6% viudos; así mismo, el 51% tienen educación superior y 4% afirma no tener grado de educación; el resto de pacientes sólo poseen secundaria completa.

## **VII. Recomendaciones**

### **A la Universidad Politécnica Amazónica**

Se recomienda fortalecer los temas cuidado humanizado en los estudiantes de enfermería con la finalidad de incorporarlo en el desarrollo de las prácticas clínicas buscando una atención humanística y maximizando los cuidados hacia la recuperación del paciente.

### **A los directivos del Hospital el Buen Samaritano**

Se sugiere monitorear la política de humanización dispuesta por EsSalud, sobre el buen trato al paciente y la mejora de la atención, considerando que el respeto permite a los trabajadores de salud relacionarse como ciudadanos de manera horizontal, con los asegurados y colaboradores.

Se recomienda desarrollar capacitación continua al profesional de enfermería que labora en los servicios de hospitalización, en temas de comunicación asertiva, comunicación de calidad enfermero-paciente, cuidado humanizado, para fortalecer el cuidado que brindan. Realizar un monitoreo permanente para verificar si el profesional de enfermería tiene competencias tanto científica como técnica que garanticen un cuidado de calidad al paciente, que se verá traducida en la satisfacción del mismo.

Se sugiere seguir investigando en la temática, dado que la satisfacción del usuario repercute de manera directa sobre los estándares de calidad de los cuidados brindados por el equipo de salud, sobre todo haciendo énfasis en los enfermeros.

## VIII. Referencias bibliográficas

1. Bleich S, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Internet] 2019. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. [Consultado el 06.06.2019]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/bwho/2009.v87n4/271-278/>
2. Ruydiaz Gomez KS, Saldarriaga Genes G, Fernández Aragón SP. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Cienc. Salud Virtual [Internet]. 30 de junio de 2018 [citado 3 de septiembre de 2022];10(1):49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
3. Delgado T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Internet] 2018. [Consultado 3 de setiembre 2022]. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
4. Becerra B. Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos en la región Ica, 2018. [Internet] Rev. Med. panacea, 2018; (3): 89-92. [consultado el 06.06.2019]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/18/267>
5. Alva G, Damián L. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía. Hospital barranca, 2019. [Internet] 2019. [Consultado 3 de setiembre del 2022]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63519>
6. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla. [Tesis de Licenciatura]. Colombia, 2013. [consultado el 07.06.2019]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>
7. Medina Y. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería,

- Servicio de Clínica Hospital Isidro Ayora. [Tesis de Licenciatura]. Ecuador, 2015. [consultado el 31.05.2019]. Disponible en:  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf>
8. Minchala R. Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca. [Tesis de Licenciatura] Ecuador, 2016. [consultado el 31.05.2019]. Disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26982/1/TESIS.pdf>.
  9. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Bol. Sem.Inv.fam [Internet]. 2 de julio de 2021 [consultado 16.04.2022]; 2:52-60. Disponible en:  
<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
  10. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis de Maestría] Lima; 2016. [consultado el 29.05.2019]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
  11. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis de posgrado] [consultado el 16.04.2022]. Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  12. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de EsSalud – 2017. [consultado el 31.05.2019]. Disponible en:  
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5012>
  13. Arellano A. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Orto geriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao. [Tesis de Licenciatura] Lima, 2018 [consultado el 10.12.2020]. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2463>

14. Coveñas 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. [Tesis de Licenciatura] Piura; 2019. [consultado el 10.12.2020]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
15. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén. [Tesis de Licenciatura] Trujillo, 2018 [consultado el 16.12.2020]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
16. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche. [Tesis de Licenciatura] Arequipa, 2017. [consultado el 10.12.2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Céspedes M, Lévano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional del Callao. Callao. 2020. [consultado el 16.04.2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5237>
18. Gómez G. Nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería desde la perspectiva del adulto mayor en el servicio de Medicina del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan. [Tesis de Licenciatura] Bagua; 2013. [consultado el 31.05.2019]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR\\_0e83d44a5e8e29efc67819e6beb3a4a5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_0e83d44a5e8e29efc67819e6beb3a4a5)
19. Tarrillo J. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén. [Tesis de Licenciatura] Jaén; 2017. [consultado el 07.06.2019]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2107>

20. Calderón M. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén. [Tesis de Licenciatura] Jaén, 2016. [consultado el 4.07.2019]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2096>.
21. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. 2020. FACSALUD-UNEMI, 4(7), 11-22. [consultado el 16.04.2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
22. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [internet] 2016. [consultado el 08.07.2019]; 9(2): 133-142. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
23. Gallardo R. Grado de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional De Cajamarca [Tesis de Licenciatura] Cajamarca; 2012. [consultado el 14.06.2019].disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/144>
24. Urru I Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. [Tesis de Doctorado] Lima; 2006. [Consultado 21.06.2019]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1345>
25. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad en: La calidad de la atención médica y métodos de evaluación. México; D. F: La prensa médica Mexicana S.A; 1984.
26. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana, 2008. [Consultado 26.06.2019]. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>
27. Organización Mundial de la salud. Los diferentes conceptos de calidad en salud, 2016. [consultado el 07.07.2019]. Disponible en:

- <https://www.esan.edu.pe/apunteshttps://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-ensalud/empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
28. Ortiz, A. Gestión del cuidado en Enfermería, Investigación y Educación en Enfermería, vol. XVIII, 2000. [consultado el 08.07.2019] Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294007.pdf>
  29. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [internet] 2016. [consultado el 08.07.2019]; 9(2): 133-142. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
  30. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. RM N° 5272011/MINSA. Lima, Perú. 2011.
  31. CCM. Salud. [Internet] 2 de marzo de 2015. Servicio hospitalario. [consultado el 17.04.2022]. Disponible en: <https://salud.ccm.net/faq/22924-servicio-hospitalariodefinition>
  32. Diccionario de la lengua española, 2018. [consultado el 08.07.2019]. Disponible en: <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
  33. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación quinta edición; 2010. [consultado el 11.07.2019]. Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
  34. Hernández R, Fernández C, Baptista M. metodología de la investigación. Cuarta edición, 2006. [consultado el 11.07.2019]. Disponible en:  
[https://www.academia.edu/19094794/LIBRO\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_4ta\\_edicion\\_sampieri\\_2006\\_ocr](https://www.academia.edu/19094794/LIBRO_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri_2006_ocr)
  35. Hernández R, Fernández C, Baptista M. metodología de la investigación. Sexta edición; 2014. [consultado el 11.07.2019]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf> .

## IX. Anexos

### Anexo N° 1.

#### Cuestionario

#### Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano – Utcubamba, 2019

Se explicará al paciente en que consiste la pregunta:

Estimado señor(a): a continuación, se presentará una serie de preguntas para conocer si está satisfecho o no con la atención del personal de enfermería en este servicio de medicina. Sus respuestas serán totalmente confidenciales por lo que le pido que responda con total sinceridad.

**Instrucciones:** leer detenidamente la encuesta y marcar con un aspa (x) en la casilla correspondiente a la respuesta que considere correcta:

- SIEMPRE: cuando la actividad lo realiza correctamente.
- A VECES: cuando las actividades lo realizan con alguna dificultad
- NUNCA: cuando las actividades no lo realizan adecuadamente.

Responda con veracidad. Esta encuesta debe ser respondida en forma individual. Si tiene alguna duda consulte al encuestador.

- Responder todas las preguntas.

#### A. Datos generales.

1. Edad: \_\_\_\_\_ (años)
2. Sexo. Varón. ( )  
Mujer. ( )
3. Procedencia: \_\_\_\_\_
4. Estado civil.  
Soltero ( ).

Casado ( ) Viudo.

( ).

Divorciado. ( ).

**5. Grado de instrucción.**

Sin instrucción. ( ).

Primaria. ( ).

Secundaria. ( ).

Superior. ( ).

**B. Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero.**

Dimensiones			Siempre	A veces	Nunca.
1	A	Los enfermeros le ofrecen medidas que alivien el dolor oportunamente.			
2		Los enfermeros le explican antes de administrar un medicamento y al realizar un procedimiento.			
3		Los enfermeros responden rápidamente a su llamado.			
4	EF	Los enfermeros los hacen saber que deben de llamarlos cuando tienen alguna necesidad.			
5		Los enfermeros le informan clara y precisa sobre su situación de salud.			
6		Los enfermeros le enseñan cómo realizar algunas actividades			
7		Los enfermeros le sugieren q pregunte al médico de turno sobre salud.			
8		Los enfermeros le informan cómo va evolucionando su estado de salud.			
9	C	Los enfermeros le brindan comodidad y confort.			
10		Los enfermeros le enseñan a identificar los signos de recuperación.			
11		Los enfermeros se muestran amables siempre.			

<b>12</b>		Los enfermeros le brindan consuelo durante su estancia hospitalaria.			
<b>13</b>		Los enfermeros involucran a su familia en su cuidado.			
<b>14</b>	<b>SA</b>	Los enfermeros están pendientes de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones de su estado de salud.			
<b>15</b>		Los enfermeros le prestan atención en horas de la noche.			
<b>16</b>		Los enfermeros buscan la oportunidad para hablar con usted y su familia sobre los cambios de su estado de salud.			
<b>17</b>		Los enfermeros comprenden su estado de salud y les brindan especial cuidado.			
<b>18</b>		Los enfermeros le explican de iniciar un procedimiento.			
<b>19</b>	<b>MC</b>	Los enfermeros le hacen participar en el cuidado de su salud.			
<b>20</b>		Los enfermeros son amistosos y agradables con usted y sus familiares.			
<b>21</b>		Los enfermeros le permiten expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y su tratamiento.			
<b>22</b>		Los enfermeros se muestran respetuosos y amables con usted.			
<b>23</b>		Los enfermeros se identifican y presentan por su nombre ante usted.			
<b>24</b>	<b>MS</b>	Los enfermeros le preguntan sobre los efectos que causan los medicamentos administrados.			
<b>25</b>		Los enfermeros se apoyan para brindarle una mejor atención.			
<b>26</b>		Los enfermeros satisfacen sus necesidades básicas (higiene personal, ambiente y alimentación)			
<b>27</b>		Los enfermeros se aseguran q sus familiares sepan cómo cuidarlo.			

A : Accesibilidad. (1 al 3).

EF : Explica y facilita. (5 al 8).

C : Conforta. (9 al 13).

SA : Se anticipa. (14 al 18)

MC : Mantiene relación de confianza. (19 al 23).

MS : Monitorea y hace seguimiento. (24 al 27).

## Anexo N° 2

### Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta de investigación:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital el Buen Samaritano Utcubamba, 2019?</p>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano- Utcubamba, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción del paciente en relación a las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano – Utcubamba</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano- Utcubamba.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Medicina del Hospital El Buen Samaritano-Utcubamba-2019, es bajo.</p>	<p><b>Variables</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Mantiene relación de confianza</li> <li>• Monitoreo y seguimiento</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño transversal.</p> <p><b>Sujetos de estudio:</b> Pacientes en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano, Utcubamba.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Procesamiento:</b> Programa estadístico SPSS versión 25.0</p> <p><b>Criterio ético y rigor científico:</b> Protección de las personas, beneficencia y no maleficencia, justicia y consentimiento informado.</p>

**Anexo 3.**  
**Evidencias**  
**Autorización para recolección de información.**

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*



**SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTA**

**SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO**

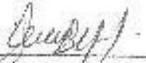
**LILA ANABEL BUSTAMANTE HERRERA,**  
Bachiller en enfermería, identificada con DNI  
N° 4511113, correo electrónico: lall\_lauro12@  
Hotmail .com. Teléfono N° 938309053, con  
domicilio en av. Chachapoyas N° 2233, de la  
ciudad de Bagua grande ante Ud. con el  
debido respeto me presento y expongo lo  
siguiente:

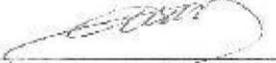
Que, teniendo necesidad de implementar el desarrollo de mi Proyecto de Tesis, titulado:  
"satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de  
medicina del hospital el buen samaritano -uteubamba, 2019"; solicito a Ud. Señor  
Director, la autorización para la aplicación de una encuesta a los pacientes hospitalizados  
en el servicio de medicina del Hospital El Buen Samaritano en el presente mes y  
noviembre del presente año, con la finalidad de cumplir con esta fase del desarrollo de la  
investigación antes referida.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted hacer efectiva mi solicitud, por ser de justicia.

Bagua Grande 16, 28 de agosto del 2019

  
Bach: Lila Anabel Bustamante  
Herrera  
DNI N° 45111135

  
DR. EMILIANO VERA LARA  
ASESOR

Adj. Cuestionario.