

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería.

Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017.

Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería

Autor:

Alacha Dolores, Roberto Carlos

Asesora:

Moran Silva, Rosa Maria

Caraz – Perú

2018

Palabras clave:

Tema	Cuidado
Especialidad	Enfermería

Keywords

Theme	Watch out
specialty	Nursing

Línea de investigación

Plan	Línea
	Salud Pública

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por haberme dado la vida, salud y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Zoila, quien fue mi guía en este largo camino, por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta hermosa carrera, quien me enseñó que con trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional.

A mis familiares en general, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

El Autor

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a nuestros formadores profesionales, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

El Autor

DERECHO DE AUTORIA

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de los autores en el DECRETO LEGISLATIVO 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, sólo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes deberá ir con la autorización previa del autor.

La Escuela Académico Profesional de Enfermería de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro, ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

El Autor

PRESENTACIÓN

El presente informe de investigación cumple con los requisitos exigidos por el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad San Pedro. **Satisfacción de los pacientes sobre los Cuidados de Enfermería. Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017**, comprende el **primer capítulo** la introducción, en donde se muestra antecedentes de investigaciones a nivel internacional, nacional y local, así como la fundamentación científica incluye la justificación, el problema, la hipótesis, los objetivos y la definición, la Conceptuación y operacionalización de las variables, en el **segundo capítulo** se presenta la metodología desarrollada durante el estudio donde se manifiesta el tipo de diseño, población y muestra, instrumentos así como el Procesamiento y análisis de la información, en el **tercer capítulo** se presentan los resultados, los cuales fueron tabulados estadísticamente y agrupados en tablas de doble entrada, con el propósito de poder analizarlos posteriormente, así como presentamos su respectivos gráficos con el propósito de visualizar las tendencias obtenidas es este estudio; se presenta también la discusión de los resultados y en el **cuarto capítulo** las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y anexos correspondientes. Así mismo que sirva de referencia para futuros estudios y líneas de investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág.
Palabras claves	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Derecho de autoría	v
Presentación	Vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstrac	xii
Capítulo I: Introducción	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. fundamentación científica	19
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	41
Capítulo II: Metodología	42
2.1. Tipo y Diseño de investigación	42
2.2. Población y muestra	42
2.3. Técnicas e instrumentos	44
2.4. Procedimiento de recolección de información	48
2.5. Procesamiento y análisis de la información	48

2.6. Protección de los derechos humanos	49
Capítulo III: Análisis y Discusión de Resultados	51
3.1. Análisis de resultados	51
3.2. Discusión de resultados	57
Capítulo IV: Conclusiones y recomendación	62
4.1. Conclusiones	62
4.2 Recomendaciones	63
Capítulo V: Referencias bibliográficas	64
Anexos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	47
Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.	
Tabla 2.....	48
Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.	
Tabla 3.....	49
Distribución de frecuencias de los niveles satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la dimensión información, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.	
Tabla 4.....	50
Distribución de frecuencias de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.	
Tabla 5.....	51
distribución de frecuencias de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la dimensión competencia científico y técnica, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.	

Tabla 6.....	52
--------------	----

distribución de frecuencias de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

SATISFACCION DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS. CARAZ, 2017

Alacha Dolores Roberto Carlos

Mg. Moran Silva Rosa María

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería. Hospital San Juan De Dios Caraz 2017. es un estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 30 pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización, a quienes se les aplicó un cuestionario elaborado por Urrutia (2016), para la recolección de datos se utilizó el instrumento la encuesta satisfacción del usuario sobre los cuidados de enfermería. Para el procesamiento de datos se utilizó Microsoft Excel y SPSS v 23.0. los resultados de la investigación determinaron la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, que permitieron concluir que el 73,3% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, el 26,7% manifestaron estar poco satisfechos, no se evidenciaron insatisfacción.

Conclusión: la mayoría de los pacientes del servicio de Hospitalización, Del Hospital San Juan De Dios Caraz manifestaron estar satisfechos.

El presente trabajo de investigación permitirá, conocer la satisfacción del paciente sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería del Hospital San Juan De Dios Caraz, además proporcionará información valiosa e importante para el Hospital San Juan De Dios Caraz, sobre la atención que brinda el profesional de enfermería así mejorar la calidad de atención.

Palabra clave: satisfacción, cuidado, enfermería.

SUMMARY

The objective of this research work is to determine the satisfaction of patients regarding the care provided by the nursing professional. Hospital San Juan De Dios Caraz 2017. It is a quantitative study of a non-experimental, descriptive cross-sectional design. The population and sample consisted of 30 patients hospitalized in the hospitalization service, to whom a questionnaire prepared by Urrutia (2016) was applied, for the collection of data the instrument was used the user satisfaction survey on nursing care. Microsoft Excel and SPSS v 23.0 were used for data processing. the results of the research determined satisfaction with nursing care, which allowed us to conclude that 73.3% of patients said they were satisfied, 26.7% said they were not satisfied, and there was no dissatisfaction.

Conclusion: the majority of the patients of the Hospitalization service, of the San Juan De Dios Caraz Hospital, expressed their satisfaction.

The present research work will allow knowing the patient's satisfaction about the care provided by the nursing professional of the San Juan De Dios Caraz Hospital, as well as providing valuable and important information for the Hospital San Juan De Dios Caraz, about the care provided by the hospital. Nursing professional thus improve the quality of care.

Keyword: satisfaction, care, nursing.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.1. Antecedentes

En el ámbito internacional se reportan los siguientes estudios:

Huertas y López (2015); realizaron un estudio denominado satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital de niño DR. Francisco de Icaza Bustamante 2014-2015 Ecuador: cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015. Realizó su estudio en una población 40 padres de familia de los Niños Hospitalizados en la UCIP del Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante, la metodología que usó fue un estudio descriptivo. El instrumento que utilizó fue la encuesta, concluye que al analizar la satisfacción de los padres de familia con respecto al trato del personal de enfermería hacia sus hijos tiene un bajo índice que el trato es excelente, mayor índice en cuanto a que el trato es regular.

Tenemaza (2015); realizó un estudio denominado nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013- marzo-2014, en el hospital san Juan de Riobamba Ecuador, cuyo objetivo fue determinar el proceso de atención de enfermería en el posoperatorio de pacientes prostatectomizados en el hospital San Juan de la ciudad de Riobamba 2013-2014. realizó su estudio en una población sujeto de estudio constituida por los usuarios internos en el posoperatorio de prostatectomía y usuarios externos del servicio de cirugía del Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba, que comprende el personal de

enfermería 15 y pacientes prostatectomizados durante el periodo de estudio 30 en total 45. la metodología que utilizó fue una investigación cualitativa, cuantitativa de tipo descriptivo y correlacional, El instrumento que utilizó fue la encuesta, concluye que los pacientes prostatectomizados en un 40% refieren encontrarse en un nivel parcialmente satisfechos en relación a la atención de enfermería posoperatoria.

Borre (2013); realizó un estudio denominado calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla Colombia , cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de agosto a octubre del 2011, realizó su estudio en una población objeto del presente estudio estuvo constituida por los pacientes que cumpliendo los criterios de inclusión, egresaron durante un trimestre del año 2011 (agosto, septiembre, octubre), la muestra estuvo conformada por el conjunto de pacientes que habiendo estado internados en los servicios de hospitalización de la IPS objeto de estudio, recibieron atención de enfermería durante su estancia hospitalaria como parte de la atención integral de salud, la metodología fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. Concluye que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida, y el 4% bajos niveles de calidad percibida

En el ámbito nacional se reportan los siguientes estudios.

Mejía y Rivera (2016); realizaron un estudio denominado nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo frente al cuidado del personal de

enfermería, se realizó su estudio en una población que estuvo constituida por 400 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes durante el mes de enero – marzo 2016. La muestra de acuerdo a la información brindada por el Hospital Regional Docente las Mercedes el número de pacientes atendidos al mes en el área de emergencia del referido hospital son un promedio de 400 personas. La metodología que utilizó fue un estudio de tipo descriptiva transversal simple, es descriptiva, es transversal. El instrumento que utiliza es la encuesta, concluye que el 40% de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes atendidos en el mes de enero – marzo manifestó que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso el 29% considera que esta por mejorar y el 25% es aceptable.

Sifuentes (2016); realizó un estudio denominado satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, realizó su estudio en una población (N=422) hospitalizados en los servicios de cirugía A, estimados en base al promedio de usuarios hospitalizados. La muestra del universo estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía A. La metodología que utilizó para el trabajo de investigación fue descriptiva – correlacional de corte transversal. En el presente estudio se utilizó dos instrumentos. Escala sobre la calidad de cuidado de enfermería: Escala de satisfacción del usuario de la calidad del cuidado de enfermería: Concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Chambi (2016); realizó un estudio denominado seguridad en el cuidado de pacientes relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de medicina del hospital III

Essalud Juliaca enero – abril del 2016, cuyo objetivo fue evaluar la seguridad en el cuidado de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de pacientes del servicio de medicina, realizó su estudio en una población constituida por todos los pacientes hospitalizados de los servicios de medicina y medicina sub especialidades, se trabajó con una muestra de 83 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III. la técnica que usó fue la observación y la entrevista. Instrumentos la guía de observación y ficha de entrevista. Concluye que la satisfacción de pacientes en el 55.4% estuvieron insatisfechos del cuidado, el 33.7% estuvieron poco satisfechos del cuidado, el 4.8% satisfechos del cuidado y solo el 6% muy satisfechos del cuidado de enfermería.

Ataurima (2016); realizó un estudio denominado satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio, Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016, Lima, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación del paciente anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno. Realiza su estudio en una muestra que está constituida por 40 pacientes quirúrgicos adultos hospitalizados en la unidad de recuperación. La metodología que usa fue aplicativa de tipo descriptivo y corte transversal, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, en tanto que el instrumento, el cuestionario, concluye que el nivel de satisfacción es alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operados.

Rodríguez (2015); realizó un estudio denominado satisfacción de padres de pacientes pos operados relacionado al cuidado enfermero/a en la unidad de recuperación post anestésica del Instituto Nacional del Niño 2013, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de padres de pacientes post operados relacionado al cuidado de enfermero/a en la unidad de recuperación post anestésica del Instituto Nacional de Salud del Niño, la muestra está conformada por 73 padres de pacientes post operados de la unidad de

recuperación post anestésica. La metodología que utilizó fue de tipo correlacional – descriptivo, diseño no experimental – transversal, se aplicaron dos instrumentos: escala del cuidado de enfermería y un cuestionario sobre satisfacción de los padres, concluye que, en relación a la satisfacción de los padres, en su mayoría consideran estar satisfechos en un nivel alto por la atención del cuidado enfermería en la URPA y en menor porcentaje presentan una satisfacción baja.

En el ámbito local o regional se reportan los siguientes estudios:

Silva (2014); realizó un estudio denominado percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Marcac – Huaraz 2013. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre percepción sobre calidad de atención con los factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al seguro integral de salud (SIS) del Puesto de Salud Marcac Huaraz. La muestra estuvo conformada por 190 adultos afiliados al Seguro Integral de Salud a quienes se le aplicó el instrumento: biosocioeconomicos y percepción sobre la calidad de atención de las personas adultas Para el procesamiento de datos se utilizó la prueba de independencia llegándose a la siguiente conclusión: ninguna de las asociaciones expuestas son estadísticamente significativa por lo que no hay relación entre las variables; debido posiblemente a la homogeneidad de las características de la unidad de análisis. La metodología que usó fue un estudio cuantitativo – transversal, el instrumento que realizó técnicas e instrumentos: Técnicas entrevistas instrumento. Concluye que, más de la mitad de los usuarios entrevistados perciben la calidad de atención recibida como desfavorable (58.9%).

Alvarado y Eulogio (2014); realizaron un estudio denominado nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital “Eleazar Guzmán Barrón” y Hospital “la Caleta” provincia del Santa 2013, Chimbote,

cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital “Eleazar Guzmán Barrón” y hospital “La Caleta” provincia del santa – 2013. Realiza su estudio en una población que estuvo conformada por el 100% de pacientes hospitalizados durante el mes de febrero en el servicio de medicina del hospital Eleazar Guzmán Barrón y Hospital La Caleta. Chimbote. Fueron un total de 70 pacientes. La metodología fue tipo descriptivo comparativo. El instrumento que utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta. Concluye que el nivel alto de satisfacción percibido por el paciente en el servicio de medicina del Hospital La Caleta es significativamente superior respecto al hospital Eliazar Guzmán Barrón con un nivel de confianza del 95%.

Fabián (2015); realizó un estudio denominado nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén la Esperanza, 2015, Chimbote, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén – Esperanza. La muestra estuvo constituida por 142 personas hospitalizados. La metodología que usó fue un estudio descriptivo correlacional, el instrumento que utilizó: Instrumento 1 Cuestionario de satisfacción percibida por la persona hospitalizada, Instrumento 2 Cuestionario de calidad de cuidado del enfermero. En conclusión, la satisfacción percibida del cuidado enfermero en la persona hospitalizadas es medio, siendo el 42%.

Urrutia (2016); realizó un estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta, Chimbote – 2015, cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital la Caleta de Chimbote 2015, se realizó un estudio en una población que estuvo

conformada por 580 pacientes hospitalizados durante el IV trimestre en el servicio de emergencia en el hospital, la muestra estuvo conformada por 217 pacientes según la forma estadística para la población finita con su respectiva reducción, la metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, diseño correlacional transversal, el instrumento que utilizó fue la encuesta, concluye que la mayoría de los usuarios adultos manifiestan una calidad buena del cuidado de enfermería y estar satisfechos con el cuidado de enfermería.

1.1.2. Fundamentación Científica

1.2.1. Aspectos generales sobre Cuidado

Según Ataurima (2016), define que el cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que fundamenta en la relación terapéutica enfermera paciente.

1.2.2.-Cuidado de Enfermería

Según Rodríguez (2015), refiere que la enfermería desde sus orígenes era considerada como una ocupación basada en una experiencia práctica y el conocimiento común, y no se contemplaba el conocimiento científico de la profesión.

Los primeros escritos sobre el cuidado de enfermería como base de la enfermería profesional, aparecen en el siglo XIX, en el año 1952 con el trabajo de Florence Nightingale “notas de enfermería” en donde se refería a las técnicas para brindar a los enfermos comodidad higiene y alimentación. Para la autora el cuidado era un arte y una ciencia que exigía una formación formal y el papel de la enfermera era colocar al paciente en las mejores condiciones para que la naturaleza interviniera sobre él.

Es importante resaltar que la salud en el siglo XIX se caracterizó por la necesidad de

mejorar la limpieza y controlar las enfermedades infecciosas lo que ayudó a Florence a percibir la influencia de la naturaleza y la importancia del medio ambiente.

Según Gardey (2014), plantea que los cuidados de enfermería, por lo tanto, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

Cuando una persona se encuentra internada en un hospital, los cuidados de enfermería incluirán el control del suero, el monitoreo de sus parámetros vitales y el suministro de los medicamentos indicados por el médico, entre otras tareas.

Según La Organización Mundial de la Salud (2017), refiere que la enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Según Sifuentes (2016), refiere que las práctica y rituales de cuidar, han merecido la atención de varias teorías, incluyéndose entre otros aspectos, actitudes del cuidado por parte de enfermeras, percibidos por enfermeras y por usuarios como indicadores de cuidado y de no cuidado, así como significados y percepciones recientemente, a pesar del reconocimiento que gana y el reciente interés por el cuidado en la enfermería, se identifican interpretaciones vagas, difusas y ambiguas e incluso falta de estudios e investigaciones, estas últimas de manera que revelen las perspectivas de los usuarios (seres cuidados), maneras de cuidar y percepciones de cuidado por parte de técnicos y auxiliares de la enfermería que contemplen metodologías variadas y privilegien el ambiente y los aspectos políticos del cuidado.

Según Tenemasa (2015), define que el proceso de atención de Enfermería es un método sistemático y organizado para administrar cuidados de enfermería individualizados de acuerdo con el enfoque básico de que cada persona o grupo de personas responde de forma distinta ante una alteración real o potencial de la salud. Entre las características del proceso de enfermería son: Aplica el método científico, Aplica el pensamiento crítico, Permite la organización y gestión de las unidades asistenciales, Organiza sistemas de información, Organiza la atención progresiva, Asegura la calidad de atención. Mejor gestión de los recursos

1.2.3.-Dimensiones del Cuidado de Enfermería

Según Urrutia (2016), la calidad del cuidado en dar respuesta adecuada a las necesidades y las expectativas del paciente, con los recursos humanos y materiales que dispone el servicio hospitalización, para satisfacer las necesidades del usuario de manera consiente en todos los aspectos se considera cinco dimensiones:

A.- Relaciones interpersonales. - El cuidado que exige una relación interpersonal demanda habilidades que se adquieren con experiencia de ser, cuidador, al igual que con el tiempo de experiencia de la enfermera, para trascender y establecer la relación persona a persona. Todo individuo sometido a una hospitalización confronta reacciones emocionales que demandan una estrecha relación con alguien en quien confiar sus problemas y preocupaciones. De aquí la importancia de la participación de una enfermera hábil en la interacción con el paciente, para que establezca relaciones interpersonales saludables llenas de afecto, confianza y seguridad con el fin de favorecer la adaptación del paciente a su situación.

B.- Información:

C.- Accesibilidad y tiempo: la accesibilidad y tiempo es una característica fundamental del servicio de enfermería ello implica la accesibilidad y el tiempo que

requiere la enfermera para acudir al llamado del paciente cada vez que lo necesite para satisfacer sus necesidades. Se refiere a la oportunidad que tienen los pacientes de recibir los cuidados dados por el personal de enfermería de una forma oportuna, y son esenciales en relación de apoyo y ayuda al paciente dedicándole su tiempo disponible.

D.- Competencia científico técnica: Si la competencia científico técnica de los trabajadores garantizan la calidad de atención en el sistema público de salud. Ello contribuye la satisfacción de las necesidades del paciente hospitalizado. La competencia laboral es la integración de conocimientos, destrezas, habilidades y del personal de enfermería que brinda cuidado para la resolución del problema de salud del paciente en diversos contextos para realizar las funciones actividades y roles de un profesional.

E.- Comodidad, seguridad y confianza: La comodidad se refiere a los cuidados que ofrece el personal de enfermería cuyo fin es brindar comodidad y confort al paciente que se encuentra en el área de hospitalización. La seguridad está relacionada a la reducción de riesgos de infección, efectos adversos u otros peligros y condiciones del entorno. La confianza es la esperanza firme que se tiene en alguien o algo, es la credibilidad que transmite el personal que le brinda atención y/o cuidado.

1.2.4 Satisfacción:

Según Fabián (2015), refiere que la satisfacción de los usuarios es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor individual de la atención recibida. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, esto se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla, los métodos y las medidas para la recolección de datos

suelen influir en las respuestas del usuario, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) puede afectar la satisfacción el usuario tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

Según Osorio (2015), la satisfacción refleja cuanto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. La satisfacción es la percepción o sentimiento de placer que presenta una persona cuando logra obtener lo que desea. Y la satisfacción del usuario la necesidad cubierta, con acciones que le brinda los servicios de salud, mediante las intervenciones del personal de salud y los resultados de esta.

El ministerio de salud (MINSA), mejoró el grado de satisfacción de atención del usuario en consulta externa, de 66.3% a 72%, entre los años 2014 y 2015, según una encuesta efectuada por el instituto nacional de estadística e informática (INEI), por encargo de la superintendencia nacional de salud.

Así lo reveló la superintendente de esa institución, Flor de María Philip, quien calificó de extraordinario los resultados de la citada medición de satisfacción, alcanzados en el país al cabo de un año de implementarse la reforma de la salud.

Indicó que los resultados muestran que buena parte del personal de salud a reflexionado sobre la importancia de mejorar la calidad de atención, que no es solo la que es técnicamente correcta, sino también los valores de amabilidad, respeto, la explicación y respuesta, esto contribuye a formar una percepción de calidad.

La satisfacción del paciente está relacionada por la apreciación que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería debe ser a la persona como ser humano

que sufre, siente y piensa y necesita menos de medicamentos y más comprensión y amor. Que tiene sueños, deseos y angustias y que cada enfermo vive esta experiencia muy distinta por sus creencias, cultura y su modo cotidiano.

Cuidados de enfermería:

Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente hospitalizado que temporalmente o indefinidamente lo requiere para satisfacer sus necesidades en sus dimensiones, los cuidados para la atención al paciente, lo hemos englobado en tres categorías:

- **Cuidado oportuno:** cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo: brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos a la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollar acciones educativas en prevención de riesgos en su salud involucrando a su familia y medio social, mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.
- **Cuidado continuo:** está dado por una atención sin interrupción y en forma permanente, según las necesidades del proceso de atención médica, con ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brinda educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así como la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría.
- **Cuidado libre de riesgo:** está orientado a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo: en relación con la dosis administrada en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, prevenir formaciones de úlceras por presión, la labor principal de la /enfermera/o consiste en brindar educación, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

1.2.6. la calidad en el cuidado de enfermería.

“La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud”.

La función de enfermería es conservar promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyéndolos periodos de enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos caracterizándose por una actitud con alto valor normal para lograr el bienestar integral de las personas que cuidan. Según la Organización Mundial de Salud (OMS) en su constitución afirma que: toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos. Define como requisitos de la calidad en salud: a nivel de experiencia profesional, uso eficiente del usuario y el impacto final en la salud de la población.

En el campo de la salud, la calidad es el criterio técnico científico para los profesionales y el grado de satisfacción para los usuarios, es decir, admite los aspectos técnicos, científicos y metodológicos, así como las relaciones y percepciones. La calidad en los servicios de salud hace énfasis en tres dimensiones: la dimensión técnica- científica con la cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de riesgo beneficio, la dimensión administrativa referida a la relaciones consumidores prestadores que se relacionan a los procesos de atención de que dispone la atención y la dimensión humana

constituye la parte fundamental de la atención de enfermería participa en el cuidado de las necesidades del paciente hospitalizado,

1.2.7. la calidez en el cuidado de enfermería

Ser buenos profesionales de enfermería, no es poseer solamente conocimiento teórico sobre las funciones de nuestra competencia, sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas de las reacciones más frecuentes y específicas, de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados del paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de sus necesidades afectivos), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente hospitalizado tiene muchas necesidades psicológicas (siente disminuir sus fuerzas y sus facultades) experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente sola/o e inseguro/a.

Además, se debe dejar que exprese sus necesidades y sentimientos. La experiencia clínica demuestra que la enfermera para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en los pacientes deben tratarlos como seres humanos y útiles, con comprensión de su sentimiento para poder anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes, esa comprensión efectiva es en la actualidad esencial para el planteamiento eficaz de las actividades de las actividades adecuadas, a las necesidades y capacidades del paciente. El cuidado requiere un interés consistente y cariñoso, demostrado tanto en su actitud como en las palabras, el sentirse verdaderamente apreciado.

1.2.8. reconocimiento de la dignidad intrínseca de todo enfermo

Unicidad del paciente: significa que todo paciente debe ser tratado en su globalidad, como una personalidad y total. Una importante consecuencia sería el respeto a la privacidad del paciente, que puede ser lesionada por un tratamiento sin las medidas de protección para preservar la privacidad del paciente.

El respeto a la libertad de expresión del paciente, es básico en la humanización de la atención sanitaria. Es el reconocimiento de que el enfermo es una persona autónoma que tiene un control significativo sobre la situación física y cultural. Los profesionales que tiene un control de enfermería, no son ya los únicos que deben asumir las responsabilidades en la atención del paciente, sino debe intervenir la familia y el propio paciente. La participación de los pacientes en su recuperación es indiscutible, en efecto la experiencia nos muestra que los enfermos no pueden absorber físicamente toda la información necesaria para poder llegar a decisiones racionales, aunque se informe de sus terapéuticas existentes, también es verdad que su angustia y su miedo los puede inmovilizar de tal forma que su angustia y su miedo los puede inmovilizar de tal forma que se limiten a seguir las recomendaciones.

- **El igualitarismo.** – constituye una exigencia de la humanización, puede ser imposible muy difícil de realizar, ya que la ciencia y la experiencia nos da un estatus social superior. Por ello es necesario acentuar la conciencia de que los profesionales servimos a la humanidad y estamos obligados a respetar los derechos de los enfermos. La empatía en la que la /el enfermero/a se pone en el lugar del paciente comprendiendo, sus necesidades biológicas y emocionales, que está experimentando el paciente.
- **La amistad en enfermería.** - en este tema son muy importantes las reflexiones de Laín Entralgo, según este gran pensador español, la relación entre el profesional de enfermería y el enfermo puede entenderse como una relación cooperativa. El

profesional de enfermería y el paciente recorren un mismo camino, con una misma meta que es su recuperación, se trata de una ayuda mutua, al servicio de la realización de un mismo objetivo.

- **Nivel de satisfacción:** Grado de respuesta usuario positiva sobre el consumo de un bien o servicio cubriendo sus necesidades y expectativas.
- **Efectividad:** referencia al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- **Eficacia:** referencia al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- **Eficiencia:** uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
- **Continuidad:** prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad:** la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integridad:** que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- **Respeto:** a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- **Información completa:** entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.
- **Ética:** de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.
- **Confort:** Es aquello que produce bienestar y comodidades.

Cualquier sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer.

1.2.5. Enfermera:

Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del ser humano desde que nace hasta que muere, y especialmente al paciente hospitalizado.

1.1.3. Base teórica

1.3.2 Teoría de Regina waldow:

Regina waldow estudio en universidad federal de rio grande do Sul (1971) realizó su maestría en educación (1986). Es escritora y se dedica también a palestras y cursos en el área de enfermería a nivel nacional e internacional. Los cursos y conferencias con énfasis en fundamentos teóricos y filosóficos de la enfermería y educación en enfermería, tienen como temáticos principales: cuidado, cuidar, enseñanza de enfermería, pensamiento crítico en enfermería. El propósito de esta investigación a través de esta teoría es reflexionar sobre el cuidado que tienen que ver con la educación en enfermería las practicas pedagógicas o de enseñanza aprendizaje de ahí su título “enseñanza centrada en el cuidado”.

Regina waldow, busca a través de esta teoría, entender el cuidar como comportamientos y acciones que involucren conocimientos, valores, habilidades y actitudes emprendidas en el sentido de favorecer las potencialidades de las personas para mantener o mejorar la condición humana en el proceso de vivir y morir como “cuidado” se entiende el fenómeno resultante del proceso de cuidar (waldow 1995). El proceso de cuidar representa la forma como ocurre el cuidar entre cuidadora y ser cuidado.

El proceso de cuidar es definido en esta teoría como el desarrollo de acciones, actitudes y comportamientos basados en conocimientos científico, experiencia, intuición y pensamiento crítico, realizados para y con el paciente /cliente /ser cuidado, en el sentido de promover, mantener y /o recuperar su dignidad y totalidad humana. Esa dignidad y totalidad engloba sentido de integridad y la plenitud física, social, emocional espiritual e intelectual en las fases del vivir y del morir. Y constituye, en último análisis un proceso de transformación de ambos, cuidadora y ser cuidado.

La acción de la cuidadora deberá converger para que el cuidado produzca crecimiento, transformación, no importando las circunstancias, pues la finalidad del cuidado es ayudar a crecer sea para la vida, para la muerte, o para la incapacidad. El cuidado no tiene tiempo ni espacio, se inicia antes de la interacción del cuidado propiamente dicho, entre cuidadora y ser cuidado, y se prolonga después de su término, produciendo efectos y propiciando cambios que podían contribuir para los próximos momentos reales, es decir, en que la interacción se concrete con la presencia de ambos. El momento de cuidar, está representado por un movimiento ondular traducido por tiempo y espacio indefinido, el movimiento es evolutivo, energético, transformativo y por eso estético.

Entre los componentes de la teoría de Regina waldow destaca la organización del medio ambiente, que comprende, a su vez, el medio ambiente físico, la administración de medio ambiente, el entorno social y la tecnología del medio ambiente.

los dos primeros son componentes estructurales de los componentes: social, afectiva, porque da cuenta de la mejora de la atención en la institución. El entorno tecnológico es responsable de la tecnología, tan presente hoy en las áreas de prevención diagnóstico y tratamiento incluida la atención.

A.-Medio ambiente físico. – Es el conjunto de componentes físicos químicos y biológicos con los que actúan los seres vivos. Respecto al ser humano, comprende el conjunto de factores existentes en un lugar y en un momento determinado y las condiciones de uso con bioseguridad.

B.-Administración del medio ambiente. - Se espera que los sectores administrativos, la provisión de equipos y personal en todos los lugares y los niveles a fin de facilitar la preparación y actualización científica y técnica, orientada a la calidad de la atención. También incluye la asistencia en la planificación y el desarrollo de las actividades de enfermería.

C.-Entorno social. - significa la socialización y el mejoramiento de la atención, es decir la reflexión, en todos los sectores de la institución, las actitudes y las relaciones armoniosas. Representa la cortesía, el respeto, consideración, buena voluntad, el buen humor y paciencia en la dirección de todas las cuestiones de la organización.

D.-Tecnología del medio ambiente. – Son todas las actividades que sirven para apoyar el cuidado del paciente y van desde la prevención, diagnóstico y tratamiento y rehabilitación.

1.3.2. Las variables del ser cuidado, constituyen factores importantes para que el proceso de cuidar ocurra, y la cuidadora debe tener, en la medida de lo posible, conocimiento de esas variables como: la motivación, la expectativa del ser cuidado, el conocimiento de los rituales del cuidado y la familia.

A.-La motivación, es una variable importante y constituye la disposición para ser cuidado, su disposición para ayudar y su deseo de crecer, incluyendo deseo y voluntad de vivir, aumento de conocimiento y aceptación frente a los misterios de la vida y la muerte.

B.-Las expectativas del ser cuidado, tiene una gran influencia en la forma como se procesa el cuidado. Las experiencias previas con salud, enfermedad, hospitalización, y con cuidadores, son importantes para ayudar o para dificultar el cuidado, y su conocimiento puede auxiliar a amenizar estados de ansiedad, en caso de que las experiencias hayan sido negativas.

C.-El conocimiento de los rituales de cuidado, es una variable importantísima para asegurar que el cuidado sea significativo. Respetar esos rituales intentando adaptarlos a las rutinas de la organización, acarrea mayor satisfacción y confianza.

D.-La familia, es otra variable importante, su presencia y cariño son fundamental y el equipo debe estar atento, aclarando, información, y dando apoyo pues así habrá gran ayuda para el crecimiento del ser cuidado. Si la familia no se siente suficientemente aclarada, si los miembros del equipo son indiferentes a los sentimientos y necesidades, la familia, en vez de ayudar, puede dificultar el proceso de cuidar. Familias ansiosas, en función de la gravedad de la situación del paciente, o con falta de información, a veces provocan reacciones negativas por parte del equipo de salud. En verdad, en la mayoría de las veces, la familia también necesita de cuidado y puede a través de su comportamiento, estar expresando y solicitando eso.

Si la organización se caracteriza en general por el cuidado humano, los pacientes y familiares se comportan de forma bastante tranquila, pues se sienten seguros, respetados, informados y saben que serán tratados con dignidad y consideración.

1.3.3. Las variables de la cuidadora, se componen de motivación, experiencia, conocimiento, habilidades técnicas, capacidad para cuidar y sentimientos. Esas variables fueron también definidas en función de la estatura, de las investigaciones y de

las experiencias, vistas como factores o atributos necesarios para que el proceso de cuidar se desarrolle.

A.-La motivación, incluye el deseo de cuidar, los valores, el compromiso y la ética de la cuidadora. Esta también bastante relacionada a la experiencia y al medio ambiente de la organización, como valorización de la enfermería y del cuidado, apoyo, remuneración, etc.

B.-La experiencia, la experiencia educativa acerca del cuidado proporcionada por la institución formadora puede también influir, así como la experiencia con el sistema de salud, la relación con superiores inmediatos y con el equipo, el manejo con la autoridad y la experiencia con situaciones previas de cuidado. La intuición es también componente esencial y bastante relacionado a la experiencia.

C.-El conocimiento, representa no solo aquel adquirido en la academia como también la experiencia y el interés en mantenerse actualizada. Aunque las escuelas proporcionen el conocimiento básico, las cuidadoras deben buscar la complementación del conocimiento, actualizándolo, perfeccionándolo. La reflexión que debe ocurrir antes, durante, y después de la acción de cuidar demuestra ese compromiso con el conocimiento.

D.-Las habilidades técnicas, componen la variable con que la enfermera está más familiarizada. Realiza procedimientos, como ya se mencionó anteriormente, en el paciente, es diferente a realizar procedimientos para el paciente, interactuando con el mismo. De esta forma, desempeñarlos mecánicamente, sin conocer de lo que se está haciendo y del motivo, pueden ocasionar daños al paciente, de contribuir al desprestigio de la profesión de enfermería.

1.3.4. La calidad para el cuidar,

incluye el auto-conocimiento de la cuidadora. Mayeroff (1971) es uno de los autores que enfatiza su necesidad. Solamente con el conocimiento de lo que se es, se puede mostrar de lo que se puede ser. En adición a eso, el autoconocimiento favorece conocer al otro ser. Otras capacidades involucran la responsabilidad, la obligación moral y la energía. Las cuidadoras necesitan de energía para cuidar, pues además de fortalecerse a si mismas, actúan como medios facilitadores para movilizar las energías de los pacientes y de sus familiares. Finalmente, la honestidad es también un atributo importante que capacita para el cuidado.

Los sentimientos, hay una vasta gama mencionada por pesquisas y estudios sobre el cuidar como la compasión, la solidaridad, el amor el respeto, la consideración, la tolerancia.

1.3.5. Calidad de atención en salud, el sistema de gestión de la calidad, concebido por el ministerio de salud del Perú (MINSa) identifica la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella.

El sistema considera como uno de sus componentes el de información para la calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación busca analizar la calidad de cuidado que recibe el paciente que acude al servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz. Se busca aportar con información a partir de los resultados con planteamientos concretos de mejora continua del cuidado con calidad y calidez al paciente, y contribuir a elaborar propuestas para la mejora de la calidad del cuidado al paciente hospitalizado. El enfermero en toda institución de salud se desempeña como actor social de relevancia, tanto por la atención que brinda y la forma como lo realiza la atención al usuario, familia y comunidad, Los pacientes hospitalizados por lo general tienen miedo, se encuentran afligidos, buscan información o están ansiosos por los exámenes o procedimientos que se les práctica. Desde el punto de vista académico, los resultados de esta investigación aportarán información, conocimientos científicos y válidos sobre la satisfacción del paciente y a partir de ello tomar medidas para una mejor calidad de atención al paciente.

Desde el punto de vista metodológico, los resultados obtenidos servirán como antecedentes para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio, por otra parte, se ha de fortalecer el desarrollo de líneas de investigación de salud pública en la escuela de enfermería.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de este estudio enmarcados en la línea de investigación de enfermería, tributarán en beneficio de los profesionales de enfermería del Hospital San Juan De Dios Caraz, ya que puede permitir establecer estrategias para mejorar el desarrollo de sus habilidades con respecto al cuidado del paciente para la satisfacción de los pacientes.

El estudio conto con los recursos humanos, académicos y administrativos para el logro de los objetivos planteados, por lo tanto, es viable y factible.

1.3. PROBLEMA

La organización mundial de la salud: suscribe, que la atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos de forma oportuna y tan efectiva como el estado del conocimiento lo permite. “que el paciente reciba el correcto diagnóstico y los servicios terapéuticos que van a conducirlo al estado de óptima salud conseguible para este paciente, según los conocimientos del momento de la ciencia médica y factores biológicos del paciente, como: edad, enfermedad, diagnóstico secundarios concomitantes, cumplimiento con el régimen de tratamiento y otros factores relacionados, con el coste mínimo de recursos para conseguir estos resultados, con la exposición al mínimo riesgo posible de un daño adicional o molestias, como consecuencias del tratamiento, y con el máximo de satisfacción del paciente, con el proceso asistencial, su interacción con el proceso asistencial, su interacción con el sistema de salud y los resultados obtenidos.

El instituto Nacional de estadística e Informática (INEI), a través de la dirección Nacional de Censos y encuestas en virtud al convenio de cooperación Interinstitucional suscrito con la Superintendencia Nacional de salud, ejecutó en los meses de marzo, abril y mayo la **encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014**, en el área urbana y rural de las 25 regiones del país. Este convenio tuvo por objeto contribuir al logro de las metas establecidas en el marco del aseguramiento universal en salud.

Se entrevistó a 13,670 usuarios distribuidos en 181 establecimientos de salud seleccionados cuya inferencia es nacional y regional.

Los principales resultados de la muestra con respecto al nivel de satisfacción, el 66,3% está satisfecho con el servicio recibido del ministerio de salud, el 68,2% con el servicio de EsSALUD, el 87,1% con el servicio de las clínicas, el 82,7% con el servicio recibido

por la sanidad de las fuerzas armadas y policiales y el 70,1% está satisfecho en forma general.

A nivel regional en un trabajo elaborado por el departamento de obstetricia del hospital “Víctor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz, en el IV trimestre del año 2006, sostuvieron que en general los usuarios externos atendidos tanto en el servicio de emergencia, consultorios externos y hospitalización, reciben una atención satisfactoria de sobre la mitad de la población muestral, que está representada por una población de 319 usuarios. El 66.5% que equivale a (212 usuarios), es la población que sale satisfecha después de haber recibido prestaciones de salud, en contraparte un 33.5% del total de los usuarios encuestados, que presenta (107), mencionaron que no están satisfechos con la atención recibida en el Hospital.

Al ver el contexto de la realidad escuchamos testimonios de pacientes que acuden por un servicio y/o una necesidad que refieren a veces la enfermera “me grita”, “no tiene paciencia”, “demora en atenderme”, “no me explica el procedimiento que me va a aplicar”, “no me saluda”, “no responde a mis preguntas” entre otras expresiones.

Por todo lo expuesto es necesario tener en cuenta el concepto y el símbolo de la esencia de enfermería, puesto que no solo establecemos una relación terapéutica, si no también “humana” la personalización (acción hacia la persona) nos promueve apostar por la parte personal, la parte más humana.

El propósito del presente proyecto de investigación es el de hacer investigación en cuanto al nivel de calidad de atención que perciben nuestros usuarios, pues nos proporcionara conocimiento para tomar conciencia y ofertar mejor nuestros servicios con calidad, calidez, y equidad en la provincia de Caraz.

1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo que se ha creído conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermero (a) en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios? Caraz, 2017?

1.5. Conceptualización y operacionalización de las variables

1.5.1. Conceptualización de las variables

Variable

Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería.

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es un juicio de valor individual de la atención recibida. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Esto se expresa en los niveles de satisfacción del usuario, también se dice que es un indicador importante en la calidad de servicios, los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.

1.5.2. operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA
Satisfacción de los paciente sobre los cuidados de enfermería	La satisfacción del usuario es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor individual de la atención recibida. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, esto se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.	La variable se operacionalizó en las dimensiones: relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico – técnica, comodidad seguridad y confianza	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ amabilidad ➤ trato ➤ atención ➤ interés 	<p>satisfecho</p> <p>poco satisfecho</p> <p>insatisfecho</p>	ORDINAL
			Información	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comunicación ➤ participación ➤ decisiones ➤ normas hospitalarias. ➤ familiares 	<p>Satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>insatisfecho</p>	
			Accesibilidad y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tiempo ➤ atención ➤ confort ➤ llamado 	<p>Satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>insatisfecho</p>	
			Competencia científico -técnica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ vocación ➤ cuidado ➤ seguridad ➤ conocimientos 	<p>Satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p>	

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ experiencia ➤ habilidad 	insatisfecho	
			Comodidad, seguridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ entorno físico. ➤ traslado. ➤ estancia. ➤ Seguridad presencia de lesiones 	Satisfecho Poco satisfecho insatisfecho	

1.6. HIPOTESIS

La hipótesis en el presente estudio está implícita

1.7. Objetivos

Objetivo general:

- Determinar la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Hospital San Juan de Dios Caraz, 2107

Objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios caraz.
- Identificar el nivel de calidad de atención asistencial, que presta el enfermero(a), para con el paciente en el servicio de hospitalización Hospital San Juan de Dios caraz.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios caraz.
- Determinar la influencia de la calidad de atención de los servicios asistenciales de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios caraz.
- Identificar la relación entre la calidad de prestación de los servicios asistenciales emitidos por el enfermero(a), en la actitud del usuario del servicio de hospitalización, en el Hospital San Juan de Dios caraz.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

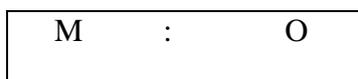
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de investigación

- Según la naturaleza del estudio fue una investigación cuantitativa porque permitió recolectar los datos de manera estadística en los pacientes hospitalizados con relación a la variable de estudio satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería.
- Según el nivel que desea alcanzar el presente estudio de investigación fue aplicativo de tipo descriptivo, porque nos permitió conocer la descripción de satisfacción en el cuidado
- Según el tiempo de ejecución el presente estudio de investigación fue de tipo transversal porque se recolectó los datos en un solo momento y sin interrupciones

2.1.2. Diseño de investigación

Diseño de investigación no experimental: el presente estudio de investigación no pretende de forma intencional manipular a las variables de estudio, responde al siguiente esquema:



Donde:

M: paciente del servicio de hospitalización

O: satisfacción sobre el cuidado de enfermería

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA

2.2.1. Población

La población estuvo constituida por 30 pacientes hospitalizados en el área de hospitalización del hospital San Juan de Dios Caraz, por tanto, para efectos del presente

estudio de investigación la población estuvo conformada por la totalidad de los pacientes hospitalizados durante los meses de agosto y noviembre de 2017 y que cumplan con los criterios de inclusión:

2.2.2. Muestra

Estuvo constituida por 30 personas hospitalizadas atendidos en el hospital San Juan de Dios, durante los meses de agosto y noviembre del 2017. Es decir se trabajó con toda la población.

2.2.3 Unidad de análisis

Pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz.

Criterios de Inclusión

- pacientes hospitalizados, que acepten voluntariamente ser parte de la investigación
- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que tengan como mínimo dos días de hospitalización.
- Pacientes orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes atendidos por profesionales de enfermería.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con retardo mental y/o alteraciones en el habla y escritura que le impidan comunicarse
- Pacientes de otros servicios.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, se recolectó los datos empleando en el siguiente instrumento:

Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería (Ver Anexo N° 01)

Es un cuestionario de evaluación del cuidado de enfermería, elaborada por Urrutia con base al marco teórico, Ministerio de salud, modificado por. Alacha Dolores R.C (2017).

Consta de 5 dimensiones. La satisfacción en la dimensión de relaciones interpersonales consta de 5 preguntas que nos dio a conocer la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización. La dimensión de información consta de 7 preguntas orientadas a identificar la información que brindo el enfermero al usuario. La dimensión de accesibilidad y tiempo contiene cuatro preguntas enfocadas a identificar el tiempo empleado x la enfermera para el cuidado del usuario. La cuarta dimensión competencia científico – técnica tiene 5 preguntas encaminadas a identificar el conocimiento científico técnico y su aplicación en el cuidado del usuario. La última dimensión consta de 5 preguntas que nos permitieron conocer la comodidad, seguridad y confianza del usuario.

Rangos de puntuación para dimensiones:

- **Dimensión (1), relaciones inter personales.**
- Insatisfecho (5-8) los pacientes no se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (9-12) los pacientes se encuentran poco satisfecho con los cuidados de enfermería
- Satisfecho (13-15) los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería

- **Dimensión (2), información.**
- Insatisfecho (7-11) los pacientes no se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (12- 16) los pacientes se encuentran poco satisfecho con los cuidados de enfermería
- Satisfecho (17-21) los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- **Dimensión (3), accesibilidad y tiempo.**
- Insatisfecho (4-6) los pacientes no se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (7-9) los pacientes se encuentran poco satisfechos con los cuidados de enfermería
- Satisfecho (10-12) los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- **Dimensión (4), competencia científico técnica.**
- Insatisfecho (5-8) los pacientes no se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (9-12) los pacientes se encuentran poco satisfechos con los cuidados de enfermería
- Satisfecho (13-15) los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- **Dimensión (5), comodidad seguridad y confianza.**
- Insatisfecho (5-8) los pacientes no se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (9-12) los pacientes se encuentran poco satisfechos con los

cuidados de enfermería

- Satisfecho (13-15) los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería

Rangos de puntuación para variable:

- Insatisfecho (26-44) Los pacientes no se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería
- Poco satisfecho (45-63) Los pacientes se encuentra poco satisfecho con los cuidados de enfermería
- Satisfecho (64-78) Los pacientes si se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería.

Valides y confiabilidad

Valides del instrumento: el instrumento para la recolección de datos fue validado por el criterio de contenido, para lo cual se contó con el apoyo de 3 expertos (3 Lic. en enfermería), siendo los siguientes:

- 1.-Lic. Luis Vega Davalo
- 2.-Lic. Sonia Abanto Cerna
- 3.-Lic. Emma Galarza Ulloa

Realizando el contraste con la prueba de concordancia de kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Rangos:

	Rango promedio
VAR00001	5.10
VAR00002	5.10
VAR00003	5.10
VAR00004	4.30
VAR00005	4.30
VAR00006	1.90
VAR00007	5.10
VAR00008	5.10

Estadísticos de contraste

N	5
W de Kendall(a)	540
Chi cuadrado	18.900
GL	7
Sig	.009

(a)coeficiente de concordancia de kendall:540, por lo que se demuestra la validez con un nivel de significación del 0.009.

Confiabilidad del instrumento:

Los instrumentos de medición son confiables, cuando en repetidas ocasiones se aplican los mismos instrumentos al mismo grupo, se obtienen los mismos resultados. Para la confiabilidad se usó una prueba piloto con una muestra de 10 pacientes hospitalizados considerando los criterios de inclusión y exclusión realizados en un establecimiento de salud con similares características a la del estudio, se calculó el coeficiente de Alfa de Crombach que resulto un valor de:

Confiabilidad:

Realizando el análisis de la fiabilidad con la prueba de Alfa de Crombach

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos validos	313	100.0
excluidos total	0	.0
	313	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de crombach	N de elementos
.839	10

Con este resultado (0.839) se corrobora la confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

2.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Petición de permiso: se envió una solicitud dirigida al director del Hospital San Juan de Dios Caraz para acceder al permiso correspondiente y así se logró obtener los datos necesarios para la investigación. Cerciorándose que la investigación no afecte al usuario colaborador ya que además se informó y se solicitó una participación voluntaria de cada uno de los sujetos de estudio.

Firma del consentimiento informado: previa a la recolección de datos, se solicitó la firma del consentimiento informado ya que es fundamental para la protección de las personas que participaron como voluntarios en las investigaciones, luego se realizó la recolección de datos mediante los instrumentos de investigación.

Recolección de datos: el instrumento será aplicado por los investigadores para lo que se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión considerando los derechos de anonimato, libre participación y confidencialidad.

2.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante la clasificación, ordenamiento y enumeración codificada para cada respuesta del instrumento posteriormente se ingresaron los datos, en una matriz elaborada en Microsoft Excel 2013. Para luego ser procesadas en el programa estadístico: SPSS/info/software versión 23.

Se realizó el análisis descriptivo, obteniendo las medidas de tendencia central los resultados están representados en tablas simples en, gráficos, cifras absolutas y relativas. Se discutió los resultados con la revisión de bibliografía referente a la variable de estudio, con el objeto de discutir la concordancia o diferencia de los resultados obtenidos.

2.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Se utilizó el consentimiento informado (anexón°02) a todos los pacientes con el fin de no comprometer ni afectar moral, y la ética de las personas participantes del estudio. Se respetó en todo momento la integridad y la privacidad de los pacientes, para lo cual no se tomó en cuenta nombres, domicilio para el mismo fin de las mismas.

Además, se utilizó los principios bioéticos de:

A.-Beneficencia: se pretendió que la actuación del profesional de enfermería sea beneficiosa tanto para el paciente como para el enfermero(a). por lo general el paciente requiere de los servicios del profesional de enfermería, ya que los pacientes son quien más necesidad tiene de la adecuada y benéfica ejecución del cuidado del recién nacido.

B.-No maleficencia: en ningún momento se dañó la integridad física y moral del paciente.

C.- Justicia: comprende el uso racional de los recursos disponibles que permita el ejercicio pleno del derecho de salud, que apunta no solo a los ciudadanos necesarios con base en la dignidad de la persona, sino a las obligaciones de una macro bioética justa de la responsabilidad frente a la vida amenazada.

D.- Autonomía: es el primero de los principios en la bioética principialista. Es un principio que tiene sus raíces en la filosofía moderna, y que en el ámbito sanitario se introduce como contraposición al multiseccular paternalismo médico.

E.- Privacidad: el principio de privacidad es la intimidad, que es una dimensión existencial reservada a una persona, familia o grupo y corresponde al ámbito más nuclear del yo personal. El deseo de intimidad surge de la conciencia de la propia realidad como misterio. La intimidad se vive al ponerse en la tarea de meterse dentro de si observando y viviendo el presente. Para los seres humanos es un medio necesario para aprender a vivir.

F.- Confiabilidad: significa que el personal se hace merecedor de confianza y respeto por sus conocimientos y su honestidad, al transmitir información, dar enseñanza, hacer un procedimiento y ofrecer un servicio o ayuda. El profesional debe mantener y acrecentar el conocimiento y la habilidad para dar seguridad en los cuidados que brinda a la persona o comunidad.

G.- Veracidad: la veracidad es parte del respeto que se debe a las personas, cada individuo tiene el derecho a que se le diga la verdad que no se le mienta ni engañe. Las enfermeras están obligadas a ser veraces, porque lo contrario acabaría la confianza del paciente y la eficacia de su relación.

H.- Tolerancia: este principio significa llevar con paciencia, o permitir algo que no se tiene por lícito, sin aprobarlo expresamente. La verdad es objeto de amor, la opinión es objeto de respeto, mientras que el objeto de tolerancia es el mal y error, con miras a evitar males y errores mayores.

I.-Fidelidad: el principio de fidelidad se define como la obligación de cumplir con los compromisos. Las obligaciones que recaen generalmente en el ámbito de la fidelidad son las implícitas en una relación de confianza entre la persona sujeto del cuidado y la enfermera, tales como el cumplimiento de promesas y el mantenimiento de la confidencialidad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción general de los pacientes	N	%
Satisfecho	22	73.3
Poco Satisfecho	8	26.7
Insatisfecho	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJD

ANÁLISIS: Se observa que de 30 (100%) de pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización, el 73,3% manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos y el 26.7% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos, no se evidencia insatisfacción por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz.

Tabla 2: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en las relaciones interpersonales, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción de los pacientes en las Relaciones interpersonales	N	%
Satisfecho	22	73.3
Poco Satisfecho	8	26.7
Insatisfecho	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJD

Análisis: De 30 (100%) pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización el 73.3% manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos y el 26.7% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos no se evidencia insatisfacción por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz. En el aspecto de relaciones interpersonales.

Tabla 3: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en aspectos de información, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción de los pacientes en Información	N	%
satisfecho	22	73.3
poco satisfecho	8	26.7
insatisfecho	0.0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJD.

Análisis: Se observa que de 30 (100%) pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización el 73.3% manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos y el 26.7% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos no se evidencia insatisfacción por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del hospital San Juan de Dios Caraz, en los aspectos de información.

Tabla 4: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en aspectos de Accesibilidad y tiempo, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción de los pacientes Accesibilidad y tiempo	N	%
satisfecho	17	56.7
poco satisfecho	11	36.7
Insatisfecho	2	6.6
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJ

Análisis: Se observa que 30 (100%) pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización el 56.7% manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos y el 36.7% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos se evidenció que el 6.7% está insatisfecho, por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz, en los aspectos de accesibilidad y tiempo.

Tabla 5: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el aspecto de competencia científico y técnica, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción de los pacientes en Competencia científico y técnica		
	N	%
Satisfecho	24	80.0
Poco Satisfecho	6	20.0
Insatisfecho	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJD

Análisis: Se observa que de 30 (100%) pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización el 80.0% manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos y el 20.0% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos no se evidencia insatisfacción por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz, en el aspecto de competencia científico y técnica.

Tabla 6: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la comodidad, seguridad y confianza en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.

Satisfacción de los pacientes en Comodidad, seguridad y confianza	N	%
Satisfecho	23	76.7
Poco Satisfecho	7	23.3
Insatisfecho	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Base de datos del Cuestionario de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería aplicado a los pacientes de hospitalización del HSJD

Análisis: Se observa que de 30 (100%) pacientes que fueron parte del estudio y atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización el 76.7% manifestaron estar satisfechos y el 23.3% manifestaron estar poco satisfechos con los cuidados recibidos no se evidencia insatisfacción por parte de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, en el aspecto de comodidad, seguridad y confianza.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la **Tabla 1**, Se observa que de una población de 30 (100%) pacientes, el 73,3% manifiesta estar satisfecho y el 26.7% insatisfacción, no se evidencia poca satisfacción por parte de los pacientes del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz.

Los resultados obtenidos guarda relación con Andrade y Cabanillas (2010) quien en su estudio “Calidad de atención de enfermería según percepción del paciente atendido regularmente en la unidad de hemodiálisis del hospital III EsSalud” obtuvieron que el 96% de los pacientes se encuentra satisfecho con calidad de atención de enfermería y tan solo un 4% percibió parcialmente satisfecho, no obstante, no percibieron una mala y/o insatisfacción calidad de atención de enfermería.

Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con Arbulú y Davila (2015) quien a través de y estudio “Calidad del cuidado de enfermería según percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital III EsSalud de Chimbote, 2015” quienes obtuvieron que más del 50% de los pacientes perciben un nivel medio o parcialmente satisfecho y solo el 37,5% se encuentra satisfecho y 2.5% insatisfecho

Del mismo modo, no guarda relación con Silva, Ramón, Vergara y et al (2015) quienes a través de su estudio “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público” concluyeron que la mayoría de los pacientes (60,0%) considera un nivel medio la atención brindada por el profesional de enfermería, seguido de un nivel alto (20.0%) y el 20% restante presento un nivel bajo.

Lo que nos, permite inferir que el profesional de enfermería, sabe reconocer las necesidades de los pacientes, es competente, sin embargo, debido al sistema sanitario, el cual solicita mayores aspectos administrativos, el profesional de enfermería deja de atender otros aspectos que son indispensables en el proceso del cuidado y que son percibidos por el paciente.

Ante lo descrito, Waldow (2006) señala que para que ocurra el cuidado, la cuidadora primeramente debe percibir la situación y al paciente como un todo, es durante la acción, que la cuidadora se comunica, aunque no haya necesidad de palabras se sugiere hablar en tono suave, evitando paternalismos como si el paciente fuese un bebé, aún con pacientes inconscientes. El cuerpo comunica y en ese sentido, las variables de la cuidadora desempeñan un papel bastante importante, principalmente considerada la motivación y los sentimientos.

En la **Tabla 2**, se presenta la satisfacción del cuidado de enfermería referente a la relación interpersonales según la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz donde el 73.3% de los pacientes presentan satisfacción sobre el cuidado de enfermería y el 26.7% parcial satisfacción, no se evidenciándose insatisfacción por parte de los pacientes

Los resultados obtenidos guardan relación con Urrutia (2016) quien en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta, Chimbote. Obtuvo que el 84,4% de los pacientes está satisfecho con los cuidados que brinda el profesional de enfermería, el 13,2% se encuentra parcialmente satisfechos, y el 2.8% se encuentran insatisfechos

Los resultados obtenidos no guardan relación con Mejía y Rivera (20016) quien en su estudio denominado nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Obtuvo que el 39% de los pacientes consideran que está en proceso la satisfacción en relación a la empatía del personal de enfermería, el 36% considera esta por mejorar y el 25% considera que es aceptable la satisfacción en relación a la empatía.

En la tabla 3, se presenta la satisfacción del cuidado de enfermería referente a información según la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio del área de hospitalización del hospital San Juan de Dios Caraz donde 73.3% de los pacientes presentan satisfacción sobre el cuidado de enfermería y el 26.7% parcial satisfacción no se evidenció insatisfacción por parte de los pacientes.

Los resultados obtenidos guardan relación con Urrutia (2016) quien en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta, Chimbote, obtuvo que el 84.3% de los pacientes están satisfechos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería, el 16.1 se encuentra parcialmente satisfecho, y el 0.0 se encuentra insatisfecho.

Los resultados obtenidos no guardan relación con Chambi (2016) quien en su estudio denominado seguridad en el cuidado del paciente relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de medicina del hospital III Essalud Juliaca, obtuvo que el 12% obtuvieron información en participación en decisión de su tratamiento, el 54.2% algunas veces recibieron información y el 33.7% nunca recibieron información en decisión de su tratamiento.

En la tabla 4, se presenta la satisfacción del cuidado de enfermería referente a la accesibilidad y tiempo según la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz donde el 56.7% de los pacientes presentan satisfacción sobre el cuidado de enfermería y el 36.7% parcial satisfacción y solo el 6.7% están insatisfechos.

Los resultados obtenidos guardan relación con Urrutia (2016) quien en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta, Chimbote. Obtuvo que el 82.8% de los pacientes está satisfecho con los

cuidados que brinda el profesional de enfermería, el 15.6% se encuentra parcialmente satisfecho, y el 1.4% se encuentra insatisfecho.

En la tabla 5, se presenta la satisfacción del cuidado de enfermería referente a la competencia científica técnica según la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz donde el 80.0% de los pacientes presentan satisfacción sobre el cuidado de enfermería y el 20.0% parcial satisfacción no se evidenciándose insatisfacción por parte de los pacientes.

Los resultados obtenidos guardan relación con Urrutia (2016) quien en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta, Chimbote. Obtuvo que el 91.4% de los pacientes está satisfecho con los cuidados que brinda el profesional de enfermería, el 5.7% se encuentra parcialmente satisfecho, y el 2.9% se encuentra insatisfecho.

Los resultados obtenidos guardan relación con Ataurima (2016) quien en su estudio denominado satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de nazareno, 2016. Concluye que la mayoría de los pacientes, 57.5% considera un nivel alto de la atención brindada por el personal de salud, seguido de un nivel medio 30.0% y el 12.5% un nivel bajo.

En la tabla 6, se presenta la satisfacción del cuidado de enfermería referente a la comodidad, seguridad y confianza según la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz donde el 76.7% de los pacientes presentan satisfacción sobre el cuidado de enfermería, y el 23.3% parcial satisfacción no se evidenciándose insatisfacción por parte de los pacientes.

Los resultados obtenidos guardan relación con Urrutia (2016) quien en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia

del hospital la caleta – Chimbote obtuvo que el 94% está satisfecho con los cuidados que brinda el personal de enfermería el 5.6% se encuentra parcialmente satisfecho, con los cuidados que le brinda el personal de enfermería, y el 0.0 se encuentra insatisfecho.

Los resultados obtenidos no guardan relación con Chambi (2016) quien en su estudio denominado seguridad en el cuidado del paciente relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de medicina del hospital del hospital III de Juliaca obtuvo que el 14.5% manifestaron que siempre tuvieron la consideración segura del entorno físico.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

4.1. CONCLUSIONES

Luego de analizar y discutir los resultados del presente trabajo de investigación, se detallan las siguientes conclusiones que:

- ❖ La mayoría de los pacientes del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caraz manifestaron estar satisfechos con los cuidados de enfermería.
- ❖ Respecto a la dimensión relaciones interpersonales la mayoría de los pacientes presentaron satisfacción sobre los cuidados de enfermería y el resto de los pacientes presentaron poca satisfacción.
- ❖ Respecto a la dimensión información la mayoría de los pacientes presentaron satisfacción sobre los cuidados de enfermería y el resto de los pacientes presentaron poca satisfacción.
- ❖ Respecto a la dimensión accesibilidad y tiempo la mayoría de los pacientes presentaron satisfacción sobre los cuidados de enfermería mientras que otra pequeña cantidad presentan poca satisfacción y la restante presentaron insatisfacción.
- ❖ Respecto a la dimensión competencia científica y técnica la mayoría de los pacientes presentaron satisfacción sobre los cuidados de enfermería y el resto de los pacientes presentaron poca satisfacción.
- ❖ Respecto a la dimensión comodidad seguridad y confianza la mayoría de los pacientes presentaron satisfacción sobre los cuidados de enfermería y el resto de los pacientes presentan poca satisfacción.

4.2. RECOMENDACIÓN

Luego del proceso para la realización de la Tesis y en base a las diferentes situaciones acontecidas; nos vemos con la responsabilidad de realizar las siguientes recomendaciones:

1. A la dirección del Hospital de Apoyo san Juan de Dios Caraz, incorporar estrategias organizativas para brindar atención con mayor oportunidad; se requiere consolidar los programas de educación, continúa al equipo de salud para optimizar la calidad y calidez de la atención. Una estrategia particularmente importante es el fortalecimiento de los indicadores de calidad técnica e interpersonal con el fin de mantener una evaluación permanente y detectar áreas de mejora para su corrección oportuna.
2. Concientizar a los ¿estudiantes de enfermería? Buscar estrategias de salud que permitan mejorar la satisfacción del paciente proporcionando una atención integral.
3. A las instituciones formadoras de profesionales de enfermería enfatizar en brindar continuamente los cuidados humanísticos, científicos y tecnológicos.
4. Difundir los resultados de la presente investigación para continuar realizando estudios en la mejora de la satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería.

Referencias bibliográficas

- Ataurima, M. (2016). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016* (tesis especialista en enfermería en centro quirúrgico) Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima.
- Alvarado, R. Y Eulogio. (2014). *Nivel de Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón y hospital la caleta provincia de la santa* Universidad Nacional Del santa.
- Arbulú, E; Dávila, K (2015) “*Calidad del cuidado de enfermería según percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital III EsSalud de Chimbote, 2015*” Universidad San Pedro. Chimbote
- Begaso, A. y col. (2015) *satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de huaycan del año (2015) trabajo académico (título de segunda especialidad en emergencias y desastres) Universidad peruana Cayetano Heredia.*
- Chambi, G. (2016). *Seguridad en el cuidado de pacientes relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de medicina del Hospital III Essalud Juliaca enero –abril 2016* (tesis de pre grado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Fabián, R. (2015). *Nivel de Satisfacción Percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén La Esperanza, 2015* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Fernández, G. (2013). *Satisfacción De los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros, master universitario En Enfermería de urgencias y cuidados críticos, Universidad de Oviedo.*

- Huertas, V; Y López. (2015). *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP*. Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014 – 2015. (tesis pre grado) Universidad de Guayaquil – Ecuador.
- Mejía, D; y Ribera. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes*, 2016. (tesis pre grado) Universidad Señor De Sipán Chiclayo.
- Organización Mundial de la salud. (2017). *Cuidados de enfermería*
<http://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Osorio, F. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay abril – junio del 2015*(título de segunda especialidad de: emergencias y desastres) Universidad Autónoma De Ica.
- Pérez, P. y Gardey. (2014). *definición de cuidados de enfermería* (<http://definición.de/cuidados-de-enfermería/>)
- Rodríguez, L. (2015). *Satisfacción de padres de pacientes post operados relacionado al cuidado enfermero(a) en la unidad de recuperación post anestésica del instituto nacional de salud del niño, lima 2013* (tesis especialidad enfermería en centro quirúrgico) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.
- Sifuentes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo, 2016* (grado académico de maestría en salud pública) Universidad Nacional de Trujillo Escuela Pos Grado. Trujillo

- Silva, J., Ramon, S., Vergara, S., Palacios, V., & Partezani, R. (2015). *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*. *Enfermería Universitaria.*, 12(2), 80-87
- Tenemasa, G. (2015). *Nivel de Satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013 – marzo 2014 en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba* (título de magister en enfermería quirúrgica) Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes”
- Urrutia, M. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la caleta - Chimbote*. 2015. (para optar el grado académico de maestra en salud pública). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Minsa, (2015). *Satisfacción del usuario* <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=17024>

Anexo 1

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas que se relacionan con el objetivo de medir el grado de satisfacción que siente al ser cuidado y/o atendido por el enfermero en el servicio de hospitalización de este Hospital. Por favor marca en cada pregunta la respuesta que creas conveniente. Por favor marca en cada pregunta la respuesta que creas conveniente.

1: satisfecho

Edad:

Sexo:

2: poco satisfecho

3.-insatisfecho

Grado de instrucción:

Contenido propiamente dicho:

Dimensiones		satisfecho	poco satisfecho	insatisfecho
Relaciones interpersonales				
1	Está satisfecho con la amabilidad que le atendió la enfermera			
2	La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas			
3	La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial			
4	La enfermera que lo atendió lo llamo por su nombre			
5	La enfermera le mostro interés al atenderlo			
Información				
6	Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud			
7	La información que recibió acerca de su salud le ayudo a calmar sus dudas			

8	Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento			
9	Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar para realizar algún procedimiento			
10	La enfermera lo orienta para realización de algún tramite			
11	Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta			
12	Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presto atención a su enfermedad			
	Accesibilidad y tiempo			
13	Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera			
14	Está satisfecho con los ambientes de hospitalización (iluminación ,ventilación, limpieza)			
15	Está satisfecho con el tiempo que utilizo la enfermera para acudir a su llamado			
16	Está satisfecho con el tiempo que espero para recibir la atención de la enfermera			
	Competencia científico-tecnica			
17	Considera usted que la enfermera del servicio de hospitalización es competente y tiene vocación de servir			
18	Considera usted que recibió un buen cuidado por parte de la enfermera			
19	El enfermero demuestra seguridad al realizar los procedimientos al paciente			
20	Considera usted que la enfermera que lo cuida tiene capacidad profesional como: conocimientos inteligencia experiencia y habilidad			
21	Considera usted que los enfermeros revisan y controlaban con frecuencia los aparatos que usted tiene colocado			
	Comodidad, seguridad y confianza			

22	La enfermera le brinda comodidad, seguridad y tranquilidad durante su estadía en el servicio de hospitalización			
23	El enfermero durante su examen, curación y otros procedimientos, protege y cuida su intimidad			
24	Usted considera que es necesario y recomendable que exista armonía y amabilidad dentro del equipo de salud			
25	El personal de enfermería se a preocupado porque tenga un descanso			
26	Recomendaría usted a sus familiares y amigos para ser atendidos en este hospital			

Anexo 02

CONSETIMIENTO INFORMADO

“Satisfacción del paciente sobre el Cuidado de Enfermería. Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017.”

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es **satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de Enfermería. Hospital San Juan de Dios Caraz**. El propósito de este estudio es determinar el grado de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería. El presente proyecto de investigación está siendo conducido por el estudiante de Enfermería **Alacha Dolores Roberto Carlos**, con la asesoría de la *Mg. Moran Silva Rosa Maria* de la U.S.P

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder una encuesta, la que tomará 25 min de mi tiempo. Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puedo ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Yo..... doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Nombre del Participante:

Anexo 03

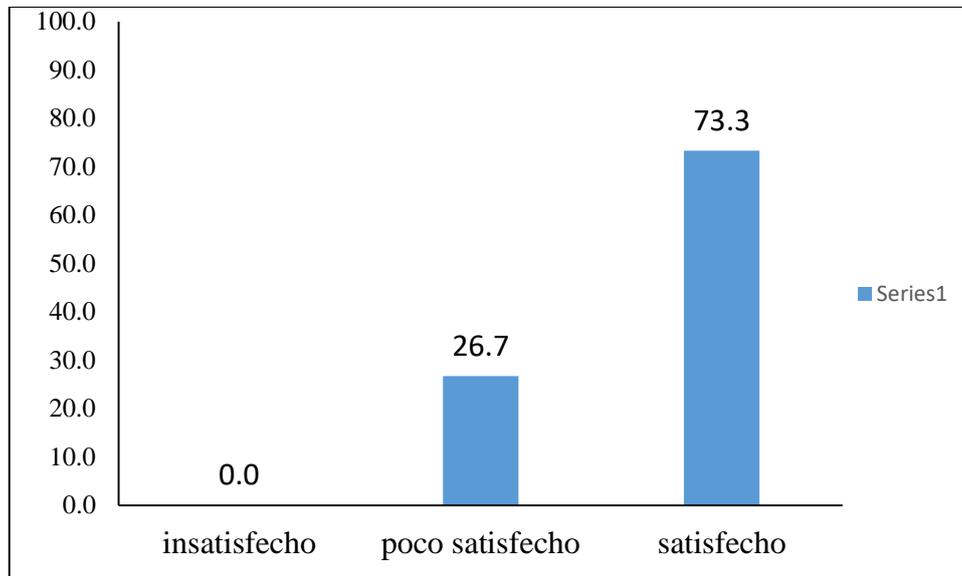
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la satisfacción de los paciente sobre los cuidado de enfermería.Hospital San Juan de dios, 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales.</p> <p>Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión información.</p> <p>Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la</p>	<p>La hipótesis en el presente estudio está implícita.</p>	<p>Variable de estudio:</p> <p>Satisfacción de los pasientes</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Cuantitativo, descriptivo transversal.</p> <p>Diseño de estudio:</p> <p>No experimental</p> <p>X : O</p> <p>X: pacientes del servicio de hospitalización</p> <p>O: satisfacción sobre el cuidado de enfermería</p>

	<p>dimensión accesibilidad y tiempo. Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión competencia científica - técnica Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza.</p>			
--	--	--	--	--

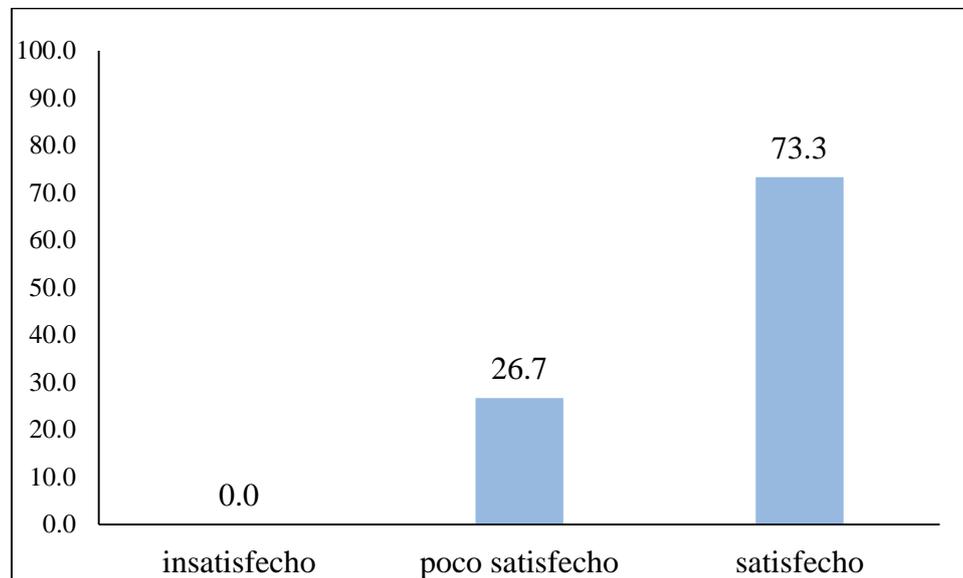
Anexo 04

GRAFICO 1: Grafico de barras sobre distribución de frecuencias de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería. En el hospital san juan de dios caraz en el año 2017



INTERPRETACION: grafico 1: del 100% de (30) encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 73.3% presentaron una buena satisfacción, el 26.7% presentaron poca satisfacción y el 0.0% es insatisfecho

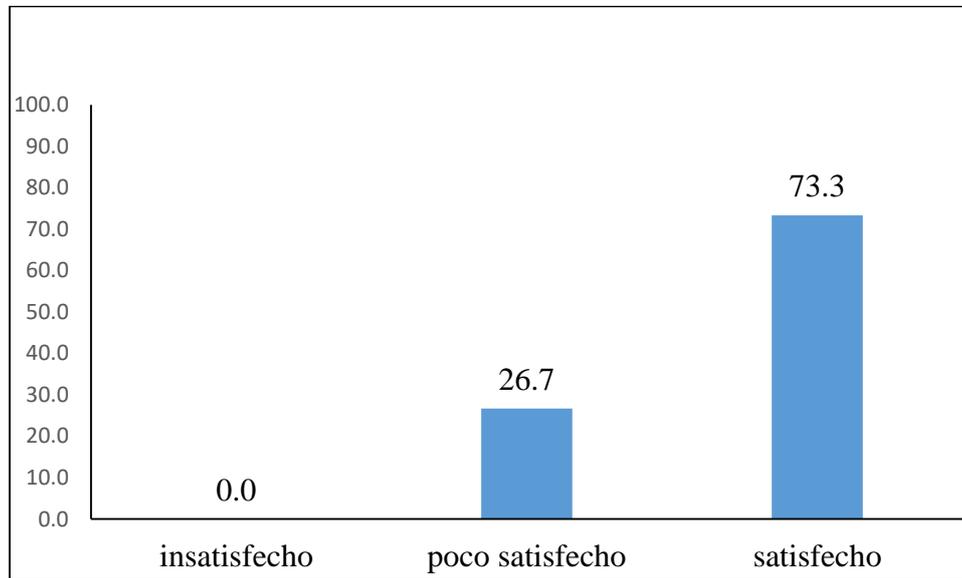
Grafico 2: Grafico de barras de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales, en el Hospital San Juan de Dios Caraz, en el año 2017.



Interpretación: grafico 2: del 100% de (30) encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 73.3% presentaron una buena satisfacción, el 26.7% presentaron poca satisfacción y el 0.0% insatisfecho.

Se concluye que la mayoría de los pacientes del servicio de hospitalización se encuentran satisfechos en la dimensión relaciones interpersonales, en el hospital san Juan de Dios en el periodo 2017.

Grafico 3: Grafico de barras de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión información. En el Hospital San Juan de Dios Caraz en el año 2017.

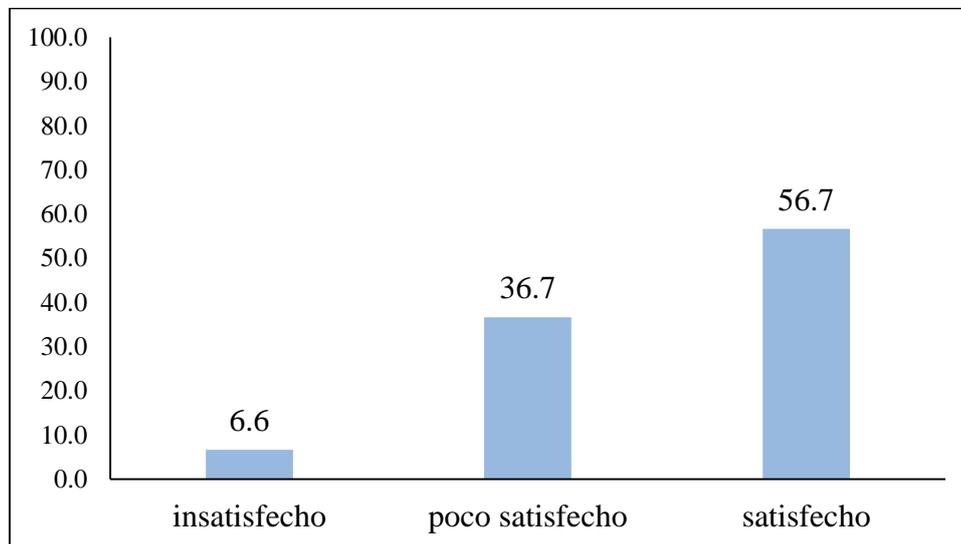


Interpretación: grafico 3: del 100% de (30) encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 73.3% presentaron una buena satisfacción, el 26.7% presentaron poca satisfacción y el 0.0% es insatisfecho.

Se concluye que la mayoría de los pacientes del servicio de hospitalización se encuentran satisfechos en la dimensión información, en el hospital san juan de dios en el periodo 2017.

Grafico 4: Grafico de barras de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo.

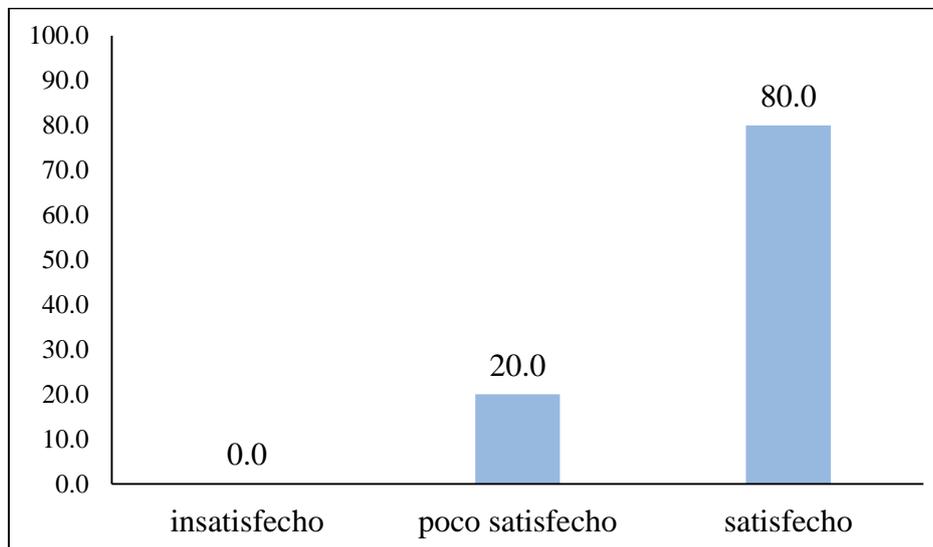
En el Hospital San Juan de Dios Caraz en el año 2017



Interpretación: grafico 4: del 100% de (30) encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 56.7% presentaron una buena satisfacción, el 36.7% presentaron poca satisfacción y el 6.7% es insatisfecho.

Se concluye que la mayoría de los pacientes del servicio de hospitalización se encuentran satisfechos en la dimensión accesibilidad y tiempo, en el hospital san juan de dios en el periodo 2017.

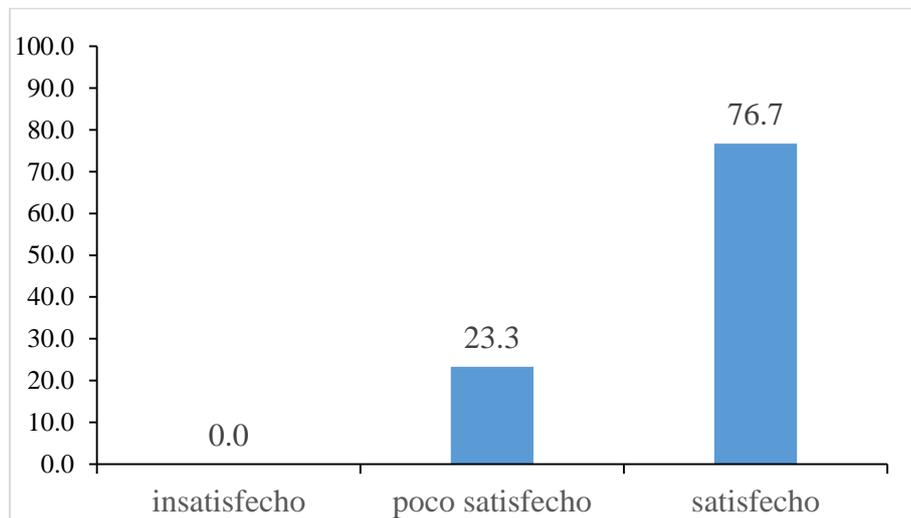
GRAFICO 5: Grafico de barras de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión competencia científico y técnica. En el Hospital San Juan de Dios Caraz en el año 2017



INTERPRETACION: grafico 5: del 100%, de 30 encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 80.0% presentaron una buena satisfacción, el 20.0% presentaron poca satisfacción y el 0.0% es insatisfecho

Se concluye que la mayoría de los pacientes del servicio de hospitalización se encuentran satisfechos en la dimensión competencia científico técnica, en el hospital san juan de dios en el periodo 2017.

GRAFICO 6: Grafico de barras de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza. En el Hospital San Juan de Dios Caraz en el año 2017.



INTERPRETACION: grafico 6: del 100% de 30 encuestados se visualiza los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Dios Caras, observándose que el 76.7.0% presentaron una buena satisfacción, el 23.3% presentaron poca satisfacción y el 0.0% es insatisfecho.

Se concluye que la mayoría de los pacientes del servicio de hospitalización se encuentran satisfechos en la dimensión comodidad, seguridad y confianza, en el hospital san juan de dios en el periodo 2017.