



**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL  
CUIDADO RECIBIDO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO  
ESPINOZA AREQUIPA 2014”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PRESENTADO POR**

**MARÍA DEL CARMEN CACSIRE MAMANI**

**ASESOR**

**Dra. ELIZABETH TERESA DIESTRA CUEVA**

**AREQUIPA-PERÚ, 2018**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL CUIDADO  
RECIBIDO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA  
2014”**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y mamá

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Guillermo y Margarita por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mis vidas. Y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

## RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014. Fue un estudio de tipo no experimental de nivel descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 42 pacientes. Entre sus principales conclusiones están: En la muestra de estudio el mayor porcentaje la constituyen las pacientes en edad adulta madura de género masculino. Asimismo tienen secundaria completa seguida del nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores. El nivel de satisfacción en el cuidado de procedimientos con base técnica que brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de medicina, se obtuvo que los pacientes encuestados, el 55% se encuentran poco satisfechos y el 40 % satisfecho. El nivel de satisfacción en la dimensión comunicación del Profesional de Enfermería del Servicio de medicina destaca que el 57% de los pacientes están poco satisfechos y el 38 % satisfechos. El nivel de satisfacción en la dimensión cuidado oportuno se obtuvo que el 55% de los pacientes se encuentran satisfechos y el 42 % poco satisfechos con los cuidados oportunos que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de medicina.

**Palabras claves:** satisfacción y cuidado oportuno

## **ABSTRACT**

The main objective of the study was to determine the level of patient satisfaction around the care received from the nursing professional in the hospital service Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014. It was a non-experimental study of a descriptive and cross-sectional level. The sample consisted of 42 patients. Among its main conclusions are: In the sample of study the greater percentage constitutes the patients in adult mature age of masculine gender. They also have full secondary followed by the primary level and only 24% (10) have higher education. The level of satisfaction in the care of technically based procedures provided by the Nursing Professional of the Medical Service, was that the surveyed patients, 55% are not very satisfied and 40% are satisfied. The level of satisfaction in the communication dimension of the Nursing Professional of the Medical Service highlights that 57% of patients are not very satisfied and 38% are satisfied. The level of satisfaction in the timely care dimension was obtained that 55% of patients are satisfied and 42% are not very satisfied with the opportune care provided by the Nursing Professional in the Medicine Service.

Keywords: satisfaction and timely care

# ÍNDICE

Pág.

## RESÚMEN

## ABSTRAC

## ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación del estudios	7
1.5. Limitaciones	9

### CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	11
2.2. Base teórica	14
2.3. Definición de términos	22
2.4. Hipótesis	22
2.5. Variables	23
2.5.1. Definición conceptual de las variables	23
2.5.2. Definición operacional de las variables	23
2.5.3. Operacionalización de la variable	23

### **CAPITULOIII: METODOLOGIA**

3.1. Tipo y nivel de investigación	24
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	24
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	26
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	26
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	26

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	28
--------------------------------	----

<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	35
------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES</b>	37
---------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b>	38
------------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	39
-----------------------------------	----

### **ANEXOS**

Matriz

Instrumento

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. Ante ello surge el interés de este estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina

En el presente trabajo de investigación se va a indagar sobre el nivel de satisfacción y con ello tener una base fundamental del trabajo recibido por el profesional de enfermería ya que cada vez se escucha quejas e incomodidades de parte de los pacientes y es necesario entonces reconocer cual es el nivel de satisfacción de los servicios de salud recibidos. Asimismo porque La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor.

El presente trabajo de investigación se podrá observar que consta de 4 capítulos. En cuanto al Capítulo I llamado El Problema consta de: determinación del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación, justificación del estudio u limitaciones de la investigación. En el Capítulo II llamado Marco Teórico consta de: antecedentes del estudio, base teórica y el marco conceptual. En el Capítulo llamado Metodología tipo de estudio, método, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos

En el Capítulo IV llamado Metodología consta de: tipo de estudio, método, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos y Capítulo V: Resultados las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes donde se consigna la matriz de consistencia y el instrumento.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La acción de cuidar deja de ser un proceso empírico, instintivo e innato y se convierte en un proceso científico, sistemático y aprendido que implica no solo el acto de cuidar en sí, sino también, el hecho de combinar y buscar la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes del cuidador a los cuidadores para lograr el fin último: que el sujeto o los sujetos que requieren y reciben cuidado pasen de un estadio negativo, de displacer, disconfort o anormal que caracterizan a la enfermedad; a un estudio positivo, de placer, confort o normal, por medio de estrategias de promoción, protección, prevención o de rehabilitación de la salud, o que cada vez logren mejores niveles de salud y bienestar.

La atención de enfermería, la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad son algunos de los aspectos que pueden evaluarse para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. El trabajo del personal de enfermería es el mejor indicador que las instituciones de la salud pueden encontrar ya que enfermera es el canal de comunicación entre paciente y equipo de salud.

En varios países se evidencian estudios que evalúan satisfacción de los pacientes con la atención en salud en general, razón por la cual, con esta

investigación se buscó enfocar la satisfacción que tiene los pacientes que asisten al servicio de medicina hacia el cuidado brindado por el personal de enfermería, indagando en estrategias que permiten optimizar el cuidado de enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los pacientes y al enriquecimiento de la profesión de enfermería.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del paciente exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar la atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos.

Los cuidados de enfermería En los diccionarios lo definen como poner atención y esmero en una cosa, atender, velar, mimar, esmerarse, imaginar, pensar, meditar, asistir, aplicar la atención o pensamiento, vigilar, tratar, prevenir. Para enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano. Se define así al cuidado como “ayudar al otro a crecer y a realizarse como persona”.

Y 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 enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Conforme la demanda de estos cuidados se van incrementando, el personal de salud deberá estar mejor capacitado para brindar atención con calidad y calidez al paciente adulto mayor, donde la enfermera como ente humanístico miembro del equipo de salud, brindara cuidados caracterizados por ser oportunos, continuos y libre de riesgos, y con calidez, que al ser experimentado por el paciente, permiten generar sentimientos o sensaciones que serán expresados en determinado nivel de satisfacción

¿Cuáles son los niveles de satisfacción del paciente respecto al cuidado que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de medicina hospitalización?

Factores individuales con la edad, sexo, nivel educativo que podrían estar relacionados a diferentes cuidados que le brindan. De satisfacción con respecto de los cuidados de enfermería ello es lo que pretende investigar el presente estudio.

En este contexto la enfermera juega un rol importante al representar a ese ser que le brindara un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico del cuidado en circunstancias del paciente.

Durante las practicas hospitalarias, en el servicio de medicina, se observa al personal de enfermería, que se acerca al paciente solo para administrarle su tratamiento, realizar el control de sus funciones vitales y/o procedimientos invasivos.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del paciente exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar la atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos.

Los cuidados de enfermería En los diccionarios lo definen como poner atención y esmero en una cosa, atender, velar, mimar, esmerarse, imaginar, pensar, meditar, asistir, aplicar la atención o pensamiento, vigilar, tratar, prevenir. Para enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano. Se define así al cuidado como “ayudar al otro a crecer y a realizarse como persona”.

Y 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 enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Conforme la demanda de estos cuidados se van incrementando, el personal de salud deberá estar mejor capacitado para brindar atención con calidad y calidez al paciente adulto mayor, donde la enfermera como ente humanístico miembro del equipo de salud, brindara cuidados caracterizados por ser oportunos, continuos y libre de riesgos, y con calidez, que al ser experimentado por el paciente, permiten generar sentimientos o sensaciones que serán expresados en determinado nivel de satisfacción

¿Cuáles son los niveles de satisfacción del paciente respecto al cuidado que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de medicina hospitalización?

Factores individuales con la edad, sexo, nivel educativo que podrían estar relacionados a diferentes cuidados que le brindan. De satisfacción con respecto de los cuidados de enfermería ello es lo que pretende investigar el presente estudio.

En este contexto la enfermera juega un rol importante al representar a ese ser que le brindara un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico del cuidado en circunstancias del paciente.

Durante las practicas hospitalarias, en el servicio de medicina, se observa al personal de enfermería, que se acerca al paciente solo para administrarle su tratamiento, realizar el control de sus funciones vitales y/o procedimientos invasivos.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del paciente exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar la atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos.

Los cuidados de enfermería En los diccionarios lo definen como poner atención y esmero en una cosa, atender, velar, mimar, esmerarse, imaginar, pensar, meditar, asistir, aplicar la atención o pensamiento, vigilar, tratar,

prevenir. Para enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano. Se define así al cuidado como “ayudar al otro a crecer y a realizarse como persona”.

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 enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Conforme la demanda de estos cuidados se van incrementando, el personal de salud deberá estar mejor capacitado para brindar atención con calidad y calidez al paciente adulto mayor, donde la enfermera como ente humanístico miembro del equipo de salud, brindara cuidados caracterizados por ser oportunos, continuos y libre de riesgos, y con calidez, que al ser experimentado por el paciente, permiten generar sentimientos o sensaciones que serán expresados en determinado nivel de satisfacción

En este contexto la enfermera juega un rol importante al representar a ese ser que le brindara un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico del cuidado en circunstancias del paciente.

Durante las practicas hospitalarias, en el servicio de medicina, se observa al personal de enfermería, que se acerca al paciente solo para administrarle su tratamiento, realizar el control de sus funciones vitales y/o procedimientos invasivos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014”

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado de procedimientos con base técnica recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado basado la comunicación recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado oportuno recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA NVESTIGACIÓN**

### **1.3.1.- Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado de procedimientos con base técnica recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014
- Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado basado la comunicación recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014
- Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado oportuno recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014

### **1.4. JUSTIFICACION**

El cuidado con técnica, comunicativo y oportuno que la enfermera puede brindar al paciente es elemental para que el paciente se sienta satisfecho con el servicio y por su puesto estos cuidados están relacionados con la forma del accionar y la relación que haya existido entre la enfermera-paciente, ya que si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza las expectativas del paciente. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

La evolución del cuidado de enfermería, debe de ser un proceso continuo y flexible, basados en datos enfocados, en el resultados del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario; dando que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción que el paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas y esta está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.<sup>4</sup>

La satisfacción de paciente, refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado.

Es necesario que el profesional de enfermería conozca la percepción del paciente, sobre la calidad del cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose este como proceso de interacción sujeto-sujeto, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar falencias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el personal de enfermería, teniendo en cuenta las necesidades del paciente que son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

Es impórtate evaluar las satisfacciones de los pacientes con el cuidado de enfermería, ya que es uno de los indicadores más utilizados como herramienta general para medir la calidad de los servicios de salud, tanto para quien lo recibe "el paciente", como para quien lo brinda "personal de enfermería".<sup>5</sup>

El nivel de satisfacción de la persona es el resultado de un sin números de actividades desarrolladas al interior de la institución, promoviendo a través

de procesos y procedimientos, en contacto a la persona con la organización en una permanente comunicación que permite garantizar la calidad de los servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio.

En los servicios de medicina, los profesionales de Enfermería son parte importante del recurso humano, porque son quienes frecuentemente establecen el contacto con el paciente y las relaciones que se establezcan pueden ser decisivas en la satisfacción del paciente dentro del servicio.

Cuidar demanda la entrega del profesional de enfermería que es interactivo. Cuidar demanda la entrega del profesional de enfermería, hasta el punto de percibir la misma realidad del paciente, y envuelve lo objetivo y lo subjetivo en un todo coherente.

La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención de salud, por ende, es importante tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios con relación a los servicios establecidos por el personal de enfermería, siendo este, el recurso humano que más cercanía que tiene con el paciente y su familia, actuando como el principal canal de comunicación

Por lo general los proveedores o administradores sanitarios tienen un enfoque retrospectivo del análisis del problema, es decir, buscar cómo mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio de medicina con relación a un problema de salud. Por el contrario, el enfoque del usuario o del paciente es prospectivo, es decir, buscan una solución rápida y eficaz para una necesidad derivada de un problema de salud.

### **1.5.- LIMITACIONES**

Por tratarse de una investigación descriptiva solo se limita a reconocer el nivel de satisfacción de un grupo de personas entorno al cuidado recibido por el profesional de enfermería. Asimismo los resultados servirán de referencia al hospital.

Con respecto al tiempo, por los horarios ajustados en lo que respecta a los trabajos de las enfermeras haciéndose un poco difícil dividir mi tiempo para la aplicación de la investigación ajustándolos al tiempo .

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO:

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Minchón** en el año 2011 en España, desarrolló una investigación descriptiva “Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología”, con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología y los factores asociados, sobre una muestra al azar simple de 355 pacientes de una población de 3140. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario de satisfacción. Los resultados determinaron que los pacientes que responde el cuestionario auto administrado presentan una edad media de  $70,76 \pm 8,9$  años. Se observa un 59,37% de hombres frente a un 31,26% de mujeres con un tiempo medio de espera quirúrgica de 2,2 meses. El 64,52% de los entrevistados no conoce el nombre de la enfermera. En conclusión, existe la necesidad de poner en marcha de estrategias dirigidas a la mejora de la comunicación con los pacientes-familiares y las enfermeras. <sup>(6)</sup>

**Sobeida L. Blázquez Morales, Arturo Alí Quezada Díaz.** Cuidados de los enfermeros dirigido a los pacientes del Hospital Regional de Xalapa, Veracruz, 2009. Han presentado recientemente un auge motivado, entre otras cosas, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados de este personal y de la calidad del servicio otorgado. La satisfacción del usuario se mide a través de diferentes indicadores, uno de ellos considera la evaluación a través de dimensiones. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Material y Métodos: estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS. Resultados: 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación al paciente (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Conclusión: Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería <sup>(7)</sup>

**Gloria Isabel Zavala Lizaraso** Universidad Mayor de San Marcos. El presente estudio titulado: "Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizará como

técnica la Entrevista estructurada y como instrumento la escala. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 60 pacientes Adultos Mayores que se encuentran hospitalizados en los Servicios de Medicina General del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación <sup>(8)</sup>

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Romero, Velásquez Gina** desarrolló una investigación descriptiva “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” Lima - 2008, con el objetivo de conocer la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, sobre una muestra aleatoria simple de 60 pacientes de una población de 120. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, el cuestionario y la Escala de Lickert modificada, los cuales determinaron que los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que 7 brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un

28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. En conclusión, se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera. Significa que los cuidados de enfermería carecen de la integralidad para satisfacer las necesidades del paciente, lo que genera sentimientos de insatisfacción e inconformidad con la prestación de servicios de salud<sup>(9)</sup>

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. ASPECTOS GENERALES SOBRE SATISFACCION**

Aspectos conceptuales La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos<sup>(10)</sup>. Uno de los autores más representativos que habla sobre satisfacción del paciente es Avedis Donabedian “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta.<sup>(11)</sup> La dimensión técnica refiere que la enfermera debe aplicar la ciencia y tecnología para rendir el máximo beneficio para la salud del usuario, resolviendo problemas tanto potenciales como reales, de manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. Según el Ministerio de Salud, la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, 13 información

completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de el o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo valido para el usuario interno; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; etica, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. <sup>(12)</sup> Factores que influye en la satisfaccion Con respecto a los factores socio - demográficos, la edad y el grado de instrucción son los factores que influyen en la percepción de la calidad. De ésta manera a mayor grado de instrucción más baja es su percepción de la calidad. <sup>(12)</sup> La variable de situación laboral, muestra que el grado de satisfacción entre los diferentes grupos de estudio son similares, encontrándose el mayor grado de satisfacción en el grupo que incluye a el colectivo de jubilados, estudiantes, amas de casa, etc., es decir, personas que no perciben remuneración por su trabajo. Las personas que perciben una menor remuneración poseen un mayor grado de satisfacción, pese a que las diferencias entre todos los niveles de ingresos son muy similares. Los grupos con mayor nivel de estudios muestran menor grado de satisfacción que el grupo de edad con menos estudios. Los grupos de mayor edad son los que poseen mayor grado de satisfacción general. Para las tres áreas de estudio (atención primaria, atención especializada y hospitales públicos) el trato y la profesionalidad médica, de 14 enfermerías y demás personal sanitario, se relacionan de forma significativa con el grado de satisfacción general. <sup>(10)</sup>

### **2.2.2. ASPECTOS GENERALES SOBRE CUIDADO DE ENFERMERÍA**

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 se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. <sup>(14)</sup> Es sabido que el cuidar, es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud. <sup>(16)</sup> A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, han habido avances científicos y tecnológicos, que influyen en el quehacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos, que la esencia de éste es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano. <sup>(18)</sup> En la actualidad la enfermera (o) puede realizar acciones hacia un paciente con el sentido de obligación o responsabilidad. Pero puede ser falso decir que ha cuidado al paciente si tenemos en cuenta que

el valor del cuidado humano y del cuidar implica un nivel más alto: la integridad de la persona y la calidad de la atención. Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida. La revisión acerca del cuidado de enfermería, nos lleva a la reflexión de que el profesional de enfermería necesita una reforma humanista que le permita formarse un correcto y elaborado juicio de lo que significa cuidar al paciente y centrar su función, en la atención y apoyo, para que de esta manera se puedan brindar servicios de una clase nueva y diferente de profesionales sanitarios. <sup>(17)</sup>

### **2.2.3. NIVEL DE SATISFACCION EN SALUD**

El ser humano durante el transcurso de su vida se ve sometido a diversas situaciones que pueden modificar su existencia; debido a un proceso de satisfacción de necesidades, fundamentales para mantener la salud y por ende la vida, de tal manera que la enfermera deberá poner en práctica los conocimientos para cumplir con los requerimientos exigidos, identificando cuáles necesidades son prioritarias en el paciente Hospitalizado en el servicio de Medicina.

De este modo, la satisfacción por el cuidado recibido, va a depender de las acciones realizadas por el personal de enfermería en cuanto a la disposición para atender al paciente, demostrando cuidado con calidad humana y profesionalismo.

Dentro de este marco de ideas Gibson y Cols. (1987) refieren la satisfacción como "variable de la motivación que significa generalmente por haber experimentado diversas actividades y recompensas".

Al respecto Lawler y Didman citados por Mendoza, N. y Zambrano, A. (1999) definen la satisfacción como "un sentimiento de placer, resultante de experiencias placenteras de la vida"

Tal como lo señala, Koontz citado por Montes y Zambrano (1999) quien reconoce a la satisfacción como "el bienestar creciente la persona cuando alcanza su deseo y la motivación significa la fuerza para lograrlo".

Es por ello que la enfermera dentro del cuidado proporcionado al paciente, tiene un rol importante, ya que es a través de ese personal que estos adultos lograrán estar satisfechos de sus cuidados y podrán alcanzar la satisfacción de esas necesidades interferida, logrando una independencia dentro de las capacidades de cada paciente que pueda recuperarse con los cuidados indicados.

Las ideas precedentes indican que la satisfacción es una respuesta efectiva, gratificante, como resultado de la actividad profesional que realiza el personal de enfermería para ayudar a superar necesidades interferidas en el paciente que requiera.

Leddy y Pepper (1989) definen la satisfacción de los pacientes como "la razón o acción con que sosiega una queja o sentimiento de un paciente". Las autoras expresan que la satisfacción del paciente se llevará a cabo a través de un cuidado efectivo y de calidad el cual cubrirá las necesidades interferida y prioritarias para él; motivo por el cual el personal de enfermería debe evaluar actitudes y sentimientos que el paciente manifieste para hacer el reconocimiento de las limitaciones que puedan presentar y así servir de apoyo guía para contribuir en la satisfacción de las necesidades interferidas que este requiera.

De lo anteriormente planteado es importante señalar que la comunicación que la enfermera desarrolla con el paciente juega un

papel importante para alcanzar una mayor y mejor relación terapéutica y así lograr identificar indicadores de necesidades en el paciente, que éste le proporciona a través del diálogo y la valoración, siempre respetando la identidad personal de cada paciente y haciendo cumplir los derechos que como paciente tienen; informándole siempre sobre su evaluación y proceso de recuperación, dejándolos que participen en la toma de decisiones referente al cuidado que se le va a proporcionar; respetando así las normas de la unidad de servicio de hospitalización de Medicina.

Dentro de este marco de ideas, se seleccionó la variable Satisfacción del paciente Hospitalizado en el servicio de Medicina con el Cuidado Recibido; la cual se refiere a la expresión de sentimientos del adulto hospitalizado sobre los cuidados realizados por la enfermera (o) de cuidado directo.

#### **2.2.4. CUIDADOS DE ENFERMERIA**

Los cuidados se han estudiado desde gran diversidad de perspectivas profesionales y éticas, se han desarrollado teorías sobre los cuidados debido a su importancia no sólo para el desempeño de la práctica profesional, sino también para la existencia de la comunidad.

Es por ello de los cuidados están en el centro de la capacidad de la enfermera para trabajar con personas, de forma respetuosa y terapéutica.

Al respecto Benner citada por Potter y Perry (2002), refiere que "los cuidados siempre son específicos y dependen directamente de la relación cliente-enfermera y la práctica de la enfermera se centra en los cuidados para ayudar a los individuos a que afronten el estrés de la enfermedad en sus situaciones únicas específicas".

Los cuidados son el hilo conductor que une a las personas y los hacen moverse hacia su propio nivel de recuperación. En ocasiones cuando el paciente deja de cuidarse, el personal de enfermería asume este cuidado

Sobre el particular, Potter y Perry (2002) señala que "los cuidados son un fenómeno universal que influye sobre la forma en que las personas piensan, se sienten y se comportan unos con otros". Por lo tanto la enfermera proporciona cuidados y debe valorar al adulto mayor como ser holístico y no sólo sobre las disfunciones orgánicas, sino también el entorno que lo rodea.

De esta manera, los cuidados de enfermería permiten a los usuarios de cuidados desarrollar su capacidad de vivir o esforzarse en compensar la alteración de las funciones seleccionadas por la enfermera, buscando la forma de suplir la disminución física, afectiva y social que conlleva a la recuperación del bienestar.

Sobre el particular, Dugas (2000), señala que "las demostraciones de cuidado generan cambios físicos y mentales resultados positivos que dan lugar a una relación de confianza". Es por ello que el cuidado es la esencia del campo de enfermería; la cual plantea la capacidad que se requiere de escuchar a otros y de percibir los sentimientos de esa persona, para así proporcionar cuidados valorando las necesidades especiales que presentan los pacientes.

Entre los cuidados a recibir se puede mencionar, los ejercicios músculo-esqueléticos, ya que el sistema locomotor con el proceso de recuperación va disminuyendo su capacidad de acción; de allí la importancia de la movilidad y los cambios posturales, para que las articulaciones se mantengan activas y así prevenir posibles lesiones corporales; junto a ello se complementa la limitación de una dieta

adecuada supervisada por la enfermera a cargo; y sea acorde a su estructura corporal y según la patología que el paciente pueda presentar.

Es por ello que durante la estadía hospitalaria del paciente, la enfermera que le proporciona cuidados, debe hacer énfasis en mantener activo y móvil el sistema músculo esquelético, a través de terapias activas y pasivas como son los ejercicios durante el cumplimiento del cuidado, ya que todas las criaturas se mueven y el movimiento es una parte vital que

estimula la imagen corporal, hace sentir a las personas más completas e independientes. Todo esto es necesario a través de unos conocimientos científicos del porque el paciente requiere de cuidado especializado, sobre todo los de la enfermera ya que es ella a través de lo que conoce; como se le brinda cuidado de calidad a este grupo etario; no sólo para restaurarle la salud; si no también para que se le mantenga en una independencia donde ellos mismos lleguen a satisfacer sus necesidades interrumpidas con el paso de los años; aún dentro de sus capacidad.

Es por ello que se considera que la enfermera tiene la responsabilidad y el compromiso de cuidar al adulto mayor dando un servicio de calidad sin importar creencias, ideologías y costumbres; así como orientarlo sobre su proceso de envejecimiento; De esta manera, la enfermera realiza cuidados humanamente deseables a través de acciones efectivas basadas en conocimientos sobre el proceso del cuidado que le brinda la enfermera al paciente cuando lo necesita.<sup>19</sup>

Las ideas precedentes permiten elaborar la definición operacional sobre la variable de Cuidados de Enfermería del paciente Hospitalizado, la cual refiere a las acciones que realiza la enfermera de cuidado directo en beneficio y ver en este la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina.

### **2.3. DEFINICION CONCEPTUAL DE TERMINOS**

- **Nivel de satisfacción.**

Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, deshacer un agravio o premiar un mérito.

- **Cuidado de enfermería.**

Conjunto de acciones realizadas al paciente, destinadas a identificar condiciones físicas o psíquicas 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.

### **2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

**H<sup>a</sup>:** La satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014, es de nivel medio con tendencia de ser alto.

**H<sup>o</sup>:** La satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital

Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014, es de nivel medio con tendencia de ser bajo

## **2.5. VARIABLES**

### **Variable**

Nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería

#### **2.5.1. Definición de Variables**

Nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería

Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción.

#### **2.5.2. Definición operacional de variable**

Será en base a la mayor incidencia porcentual de satisfacción valorada en nivel alto medio y bajo que exprese el usuario de los cuidados recibidos del profesional de enfermería

#### **2.5.3. Operacionalización de variables**

##### **Dimensiones**

- Cuidado de procedimientos con base técnica
- Cuidado basado la comunicación
- Cuidado basado la comunicación

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- **De tipo no experimental:**

Porque no hubo participación del investigador, los datos reflejarán la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

- **De nivel Descriptivo**

Porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

- Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, es **Transversal**, porque todas las variables serán medidas en una sola ocasión.

### 3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se realizó en el hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa la cual cuenta con los servicios y equipos necesarios para la atención de los usuarios en este caso será en el servicio de medicina en el periodo comprendido enero a marzo 2014

### 3.3. POBLACIÓN Y/O MUESTRA

#### **Población:**

Estuvo conformada por **206** pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital Honorio Delgado Espinosa durante los meses de enero a marzo 2014

$$M = \frac{(Z)^2 (p) (q) N}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

Donde:

Z: coeficiente de confianza: 1.96

P: población con caracteres de interés: 0.5

q: población que no tiene la característica de interés: 0.5

E: error permisible 5%: 0.05

M: Tamaño de la muestra

#### **Muestra:**

Fue seleccionada de manera probabilística quedando constituida por 69 pacientes de los cuales solamente se consideró a 42 pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de medicina con tiempo de permanencia mayor de 4 días y sobre todo a los que desearon participar.

Criterios de inclusión.

- Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina
- Pacientes con más de 4 días de hospitalización
- Paciente que desean participar del estudio

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnica e Instrumento**

La técnica que fue utilizado en la investigación es la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Con el objetivo de determinar la satisfacción de las pacientes del servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinosa.

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El Instrumento fue sometido a validez del contenido a través del juicio de expertos conformado por tres docentes de enfermería de la escuela de enfermería de la universidad Alas Peruanas Asimismo por 2 Enfermeras asistenciales de los servicios de medicina del hospital

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

El procesamiento de datos consiste en utilizar una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre la situación existente con el test de satisfacción, cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada una y ayudar a asegurar una investigación completa.

Se realizó los trámites administrativos para la obtención de autorización en el hospital

#### **Procesamiento de datos**

Para la recolección se utilizó la técnica denominada encuesta, el cuestionario desarrollado contiene preguntas muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación direccionada para la captura de los datos más relevantes sobre la satisfacción del paciente del servicio de medicina

La medir la satisfacción del paciente del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de Medicina del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

Este instrumento está integrado por 15 reactivos agrupados en dos subescalas. La primera subescala mide el cuidado y contiene 10 reactivos: enunciados 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14. La segunda mide la información al egreso y contiene cinco reactivos: enunciado 4, 5, 6, 13 y 15.

La puntuación se compone de cinco respuestas que oscilan desde nunca hasta siempre, donde nunca es igual a uno y siempre es igual a cinco; la escala total tiene un puntaje de calificación que oscilan entre 15 y 75 puntos, dónde a mayor puntaje mayo

Se informó a la jefa de enfermería de servicio de medicina del hospital Honorio delgado espinosa sobre el estudio que se iba a realizar con el propósito de recibir la autorización para desarrollar el mismo. Posteriormente se explicó a los pacientes en que consiste la presente investigación y se aplicó el cuestionario a quienes quisieron participar en el estudio. Dicho cuestionario se aplicó a pacientes que se encuentran en el servicio de medicina una vez dados de alta

Dado que no se tenía la certeza de que un solo día se encuestaran a una buena cantidad de pacientes se tenía q regresar al servicio

## RESULTADOS

TABLA N°1

### CARACTERISTICAS DE LOS PACIENTES

Edad		f	Porcent
Válido	35 a 45	15	36
	46 a 56	17	40
	57 a 67	10	24
	Total	42	100
Genero			
Válidos	Masculino	24	57
	Femenino	18	43
Total		42	100
Grado de Instrucción			
		Frec	Porc
Validos	Primaria	15	36
	Secundaria	20	48
	Superior	7	16
Total		42	100

**Interpretación:** Se observa que de 42 pacientes el 40%(17) tienen 46 a 56 años, el 36%(15) 35 a 45 y el 24%(10) de 57 a 67 años, respecto al género el 57%(24) son de género masculino y el 43%(18) son de género femenino de ellos el 48%(20) tienen secundaria completa, el 36%(15) primaria, y solamente el 16%(7) tienen estudios superiores.

**TABLA. 2**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL CUIDADO  
DE PROCEDIMIENTOS CON BASE TÉCNICA RECIBIDA DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

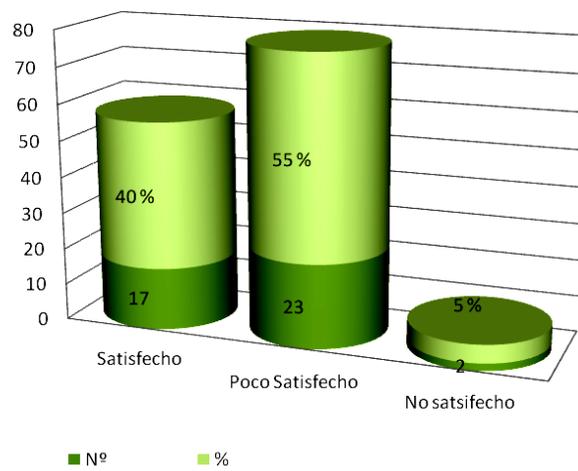
Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	17	40
Poco Satisfecho	23	55
No Satisfecho	02	5
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

**Interpretación:** Se puede observar que del total de pacientes encuestados, el 55% se encuentran poco satisfechos y el 40%, están satisfechos con el cuidado de procedimientos con base técnica recibida del profesional de enfermería.

## GRAFICO: 2

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL CUIDADO DE PROCEDIMIENTOS CON BASE TÉCNICA RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TABLA. 3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL  
CUIDADO BASADO LA COMUNICACIÓN RECIBIDA DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

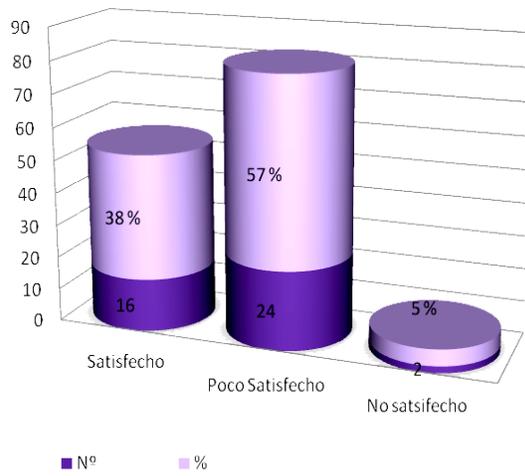
Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	16	38
Poco Satisfecho	24	57
No Satisfecho	02	5
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

**Interpretación:** Encontramos que el 57 %(24) de los pacientes están poco satisfechos y el 38%(16), están satisfechos con el cuidado basado la comunicación recibida del profesional de enfermería.

**TABLA. 3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL  
CUIDADO BASADO LA COMUNICACIÓN RECIBIDA DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TABLA. 4**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL  
CUIDADO OPORTUNO RECIBIDO DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERÍA**

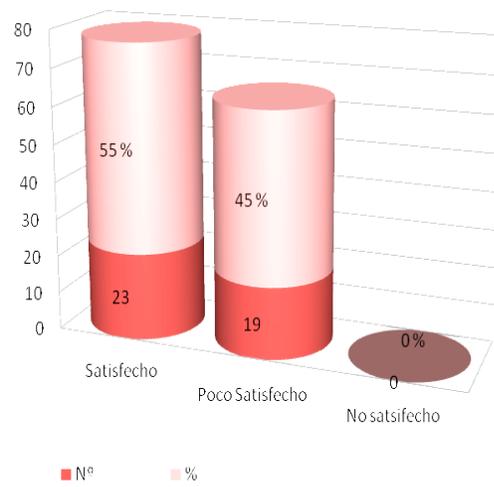
Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	23	55
Poco Satisfecho	19	45
No Satisfecho	00	0
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia que el 55 %(23) de los pacientes se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos entorno al cuidado oportuno recibido del Profesional de Enfermería en el Servicio de medicina.

### GRAFICO: 4

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTORNO AL CUIDADO OPORTUNO RECIBIDO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios. Su grado de satisfacción sería, pues, el indicador fundamental de la calidad asistencial. Procedemos, por tanto, a definir la satisfacción del paciente a través de los conceptos de expectativas y calidad percibida, y a partir de ahí que el objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014. Se puede decir que existe satisfacción con la atención recibida por el profesional de enfermería ya que se encuentra entre los resultados cifras porcentuales donde más del 50% de los pacientes, se encuentran poco satisfechos seguido de padres que se encuentran satisfechos con los cuidados recibidos.

Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda de comprensión y de atención pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos se ha visto que las competencias en la actualidad, la satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes. Los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente.

Respecto a los objetivos del estudio se puede observar que del total de pacientes encuestados, el 55% se encuentran poco satisfechos y el 40%, están satisfechos con el cuidado de procedimientos con base técnica recibida del profesional de enfermería.

En la dimensión comunicación recibida encontramos que el 57 %(24) de los pacientes están poco satisfechos y el 38%(16), están satisfechos con el cuidado basado en la comunicación recibida del profesional de enfermería. Asimismo en la dimensión cuidado oportuno se aprecia que el 55 %(23) de los pacientes se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos con el cuidado

oportuno recibido del Profesional de Enfermería en el Servicio de medicina. Los resultados de esta dimensión se pueden comparar con los datos obtenidos de un proyecto promovido por el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, HUV, en el 2010, y desarrollado con la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, Funde salud, donde más de la mitad de los encuestados (56%) se presenta muy insatisfechos con la atención mientras que en la presente investigación el 57.14% se encuentra poco satisfecho con la capacidad de respuesta. Estos resultados se pueden comparar con los de un proyecto promovido por el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, HUV, en el 2010, y desarrollado con la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, FUNDESALUD, cuyos datos obtenidos fueron que un 49.6% se mostraron muy insatisfechos, y un 48.1%, un alto nivel de satisfacción, demostrando que en aquella institución esta dimensión no es tan preocupante en comparación con la de la presente investigación.

La satisfacción es el nivel de conformidad que poseen los clientes o usuarios con respecto a un producto o un servicio brindado.

Los requisitos para considerar la atención de enfermería como calidad los determina aquel que recibe, usa o se beneficia del servicio proporcionado. Enfocarse al cliente (paciente) significa investigar sus necesidades y tenerlas presentes al proporcionar la atención.

## CONCLUSIONES

- En la muestra de estudio el mayor porcentaje lo constituyen los pacientes en edad adulto madura de género masculino. Así mismo tienen secundaria completa seguida del nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores.
- El nivel de satisfacción en el cuidado de procedimientos con base técnica que brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de medicina, se obtuvo que los pacientes encuestados, el 55% se encuentran poco satisfechos y el 40 % satisfecho.
- El nivel de satisfacción en la dimensión comunicación del Profesional de Enfermería del Servicio de medicina destaca que el 57% de los pacientes están poco satisfechos y el 38 % satisfechos.
- El nivel de satisfacción en la dimensión cuidado oportuno se obtuvo que el 55% de los pacientes se encuentran satisfechos y el 42 % poco satisfechos con los cuidados oportunos que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de medicina.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Teniendo en cuenta con esta investigación podemos realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la atención de enfermería para que contribuyan al bienestar de los pacientes en el servicio de medicina
- ✓ Fomenta el todo el personal de enfermería que labora en los servicios de medicina que tengan una atención ágil, y con calidad, teniendo en cuenta las necesidades del paciente
- ✓ Evaluar la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad de cuidado.
- ✓ El concepto de calidad en el sentido de hacer las cosas bien, o lo mejor posible si embargo hoy en día la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan.
- ✓ Los estudios realizados sobre el grado de satisfacción con el cuidado de enfermería permiten iniciar otros hacia la evaluación de la calidad del mismo.
- ✓ El nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de medicina se pueden evaluar mediante cuestionarios y pueden ser aplicados en varios ámbitos de la relación enfermera- paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

1. .-Hernández, I. (2014) Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho, 2013 (tesis doctoral). Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. Pág. 14.
2. -Borré, Y. (2013) Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla (tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Pág. 14.
3. Minchón, A. (2011) Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España. Enferm. glob. vol.10 no.23 Murcia jul. 2011. Pág. 15.
4. Juárez, R. (2008) Cuidados de enfermería post operatorio y satisfacción del paciente. Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga. Ayacucho, 2008 (tesis de segunda especialidad). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Pág. 15.
5. Romero, L. (2008) Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (tesis de licenciatura). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág. 21.
6. Lineamientos de Políticas sectoriales del MINSA- Sistema de Gestion de la Calidad en Salud.
7. Norma Técnica de Salud para el control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años.
8. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud- Dirección general de Salud de Las personas
9. ANDRADE, V. Y MARTINEZ ,C “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo N° 1 Cusco “ 2000 Perú
10. Caminal, Josefina “La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios”, Revista Calidad Asistencial Barcelona 2001.

11. DONABEDIAM A.M.D “continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad”. Conferencia Magistral, Salud Publica de Mexico
12. OPS/ UNICEF” Practicas saludables para fomentar el crecimiento y desarrollo de las niñas y niños menores de 5 años”.
13. Calidad de atención en los servicios de Enfermería.  
es.scrib.com/.../calidad de atención -en –los- servicios de enfermería.
14. González Dagnino et al, Calidad total en atención primaria en salud  
Madrid España, ed ISBN 1,994 pag, 153
15. Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993 Estados Unidos de América , ISBN, Pág., 110
16. MINISTERIO DE SALUD. Lineamientos Operativos para la Ejecución del Programa Especial de Supervivencia Infantil.
17. Informes mensuales de coberturas del programa Grupo Niño E.S. I- 4  
Catacaos, enero-agosto 2012.
18. Flores L M. La noción de la Salud desde una Perspectiva Filosófica:  
Algunas Consideraciones Éticas. ARS Médica Chile. 5 (5): 1 – 10  
documento en línea disponible en: [http://www.escuela.med.puc.cl/ ARSmedica/ ARSmedica5/nocionsalud.html](http://www.escuela.med.puc.cl/ARSmedica/ARSmedica5/nocionsalud.html). consulta 8/2006.
19. MINSA. Informe del Programa Estrategia grupo Niño
20. Oficina de Estadística e Informática 2000 Lima Perú.
21. International Organization for Standardization. Norma ISO 9000:  
Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad. Numeral 2.1: ISO,  
9000 (2000).

# **ANEXOS**

## TEST DE SATISFACCION

Mi cordial saludo me dirijo a Ud. Para pedirle que mediante esta encuesta la responda con toda honestidad y de manera anónima para medir el nivel de satisfacción que ha tenido con las atenciones de enfermería. Le agradezco su cooperación. Marque con una "X"

**N:** nunca    **RV:** raras veces    **AV:** algunas veces    **MV:** muchas    **S:** siempre

**Sexo:**            **Edad:**            **nivel educativo:**            **lugar de procedencia:**

Enunciado	RESULTADO				
	N	RV	AV	MV	S
1.- La enfermera demostró que sabía hacer los procedimientos que yo necesite					
2.- la enfermera demostró conocimiento respecto a mi enfermedad					
3.- la enfermera demostró conocimiento respecto al tratamiento que yo necesite.					
4.- la enfermera me informo sobre cómo cuidarme en mi casa.					
5.- la enfermera me informo sobre las complicaciones que yo podría presentar en mi casa					
6.-la enfermera me informo sobre las molestias que yo podía presentar en mi casa					
7.- la enfermera me explicaba cada procedimiento antes de hacerlo					
8.- la enfermera me explico todo con palabras que pude entender					
9.- la enfermera me escuchó con atención al momento de hablarle de mi problema					
10.- la enfermera se mostró interesada en mi padecimiento y mi preocupación					
11.- la enfermera fue lo más amable posible cuando me realizo procedimientos que me dolían					
12.- la enfermera comprendió como me sentía por mi padecimiento					
13.- la enfermera me permitió que expresara dudas acerca de la enfermedad y mi tratamiento					
14.- la enfermera disponía del tiempo necesario cada vez que me atendía					
15.- la enfermera respondió a todas mis preguntas acerca de la atención proporcionada					



### **Consentimiento informado**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en la presente investigación. Mi participación consiste en responder en algunas preguntas sobre el conocimiento de la satisfacción de cuidado del paciente para esto.

La señorita María del Carmen Cacsire Mamani me ha explicado amplia y claramente. Que es la responsable de la investigación. Me explico que no implica ningún riesgo que los datos que le proporcione son desconfiables si haber posibilidades de identidad individual.

Acepto participar voluntariamente es este estudio

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014”	<p>✓ <b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014</p> <p>✓ <b>ESPECIFICOS</b> Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado de procedimientos con base técnica recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014</p> <p>Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado basado la comunicación recibida del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014</p>	<p>H<sup>a</sup>: La satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014, es de nivel medio con tendencia de ser alto.</p> <p>H<sup>o</sup>: La satisfacción de los pacientes entorno al cuidado recibido del profesional de enfermería en el servicio de</p>	<p><b>VARIABLE</b></p> <p>Satisfacción de los pacientes entorno al cuidado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tipo no experimental: Porque no va a existir participación del investigador, los datos reflejarán la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.</li> <li>• De nivel Descriptivo, porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.</li> <li>• Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, es Transversal, porque todas las variables serán medidas en una sola ocasión.</li> </ul>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
	Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes entorno al cuidado oportuno recibido del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014	medicina del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2014, es de nivel medio con tendencia de ser bajo  .		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño</li> </ul> El presente estudio es de diseño no experimental descriptivo transversal

