



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

**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SIS  
RESPECTO A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO  
DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS-  
ORDEN DE MALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES LIMA 2016”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADA POR  
ROJAS PEREZ YACKELIN MARLENI**

**ASESORA  
MG. IDALIA CONDOR CRISOSTOMO**

**LIMA-PERU, 2018**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ASEGURADOS DEL SIS  
RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA EN LOS  
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS-  
ORDEN DE MALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES LIMA – PERU 2016”**



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional en Enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, Marzo- Noviembre 2016. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 63 pacientes, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,833; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,901, la prueba de hipótesis se ha comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 15,53 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción de los pacientes es Regular, siendo lo más relacionado con la dimensión atención técnica-científica, donde las enfermeras deben dar solución a cualquier malestar o solicitud de ayuda que el paciente necesite. Seguido de la dimensión información-comunicación, donde deben responder a sus preguntas cuando los pacientes tienen dudas, también deben brindar indicaciones sobre el cuidado que van a aplicar, transmitiéndole tranquilidad, confianza y seguridad. Finalmente la dimensión medio ambiente donde la enfermera debe reflejar limpieza y orden, asimismo, debe supervisar que su ambiente este limpio, cuando realizan algún procedimiento lo deben hacer con medidas de seguridad y se deben evitar ruidos en su ambiente que perturben el descanso de los pacientes.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción de los pacientes, cuidados, información-comunicación. Técnico-científico, medio ambiente.*

## **ABSTRACT**

The present investigation had like Objective: To determine the level of satisfaction of the patients of the SIS regarding the care that they receive from the professional in Nursing in the service of Hospitalization of the Divine Child Jesus-Order of Malta Clinic, San Juan de Miraflores, Lima- Peru, March- November 2016. It is a cross-sectional descriptive investigation, we worked with a sample of 63 patients, for the collection of the information a Likert questionnaire was used, the validity of the instrument was made by the trial of concordance of the expert judgment obtaining a value of 0.833; the reliability was carried out using the Cronbach's alpha with a value of 0.901, the hypothesis test was statistically verified by the Chi square with a value of 15.53 and with a level of significance of p value <0.05.

## **CONCLUSIONS:**

The level of satisfaction of the patients is Regular, being the most related to the technical-scientific attention dimension, where the nurses must give solution to any discomfort or request of help that the patient needs. Followed by the information-communication dimension, where they should answer their questions when patients have doubts, they should also provide indications about the care they are going to apply, transmitting tranquility, confidence and security. Finally the dimension environment where the nurse should reflect cleanliness and order, also, must monitor that their environment is clean, when they perform some procedure should do so with safety measures and should avoid noises in their environment that disturb the rest of patients .

**KEYWORDS:** *Patient satisfaction, care, information-communication. Technician-scientist, environment.*

# ÍNDICE

Pág.

## DEDICATORIA

## AGRADECIMIENTO

## RESÚMEN

i

## ABSTRAC

ii

## ÍNDICE

iii

## INTRODUCCIÓN

v

## CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudios	4
1.5. Limitaciones	6

## CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	15
2.3. Definición de términos	19
2.4. Hipótesis	20
2.5. Variables	21
2.5.1. Definición conceptual de la variable	21
2.5.2. Definición operacional de la variable	23
2.5.3. Operacionalización de la variables	24

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	25
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	27
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	28
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	30
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	32
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	37
<b>CONCLUSIONES</b>	40
<b>RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCION

El presente estudio de investigación, se encuentra dentro del **ÁREA V: ENFERMERÍA Y LA GESTIÓN EN SALUD** y en la **línea siete: Evaluación y monitoreo del cuidado de enfermería en el ámbito hospitalario**

La investigación sobre el nivel de satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Ahora bien se puede dividir en tres grados: - satisfacción alta: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. - satisfacción Baja: cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente. Mediante este elemento importante se definirá el grado de calidad que brinda la institución de salud. Es importante mencionar que la imagen que el hospital va creando sobre sus servicios está íntimamente relacionada con el grado de satisfacción que obtienen los pacientes y, por ende, con su futura utilización y/o recomendación

Existen estudios que han indicado que la satisfacción con los cuidados de enfermería es el mejor predictor de la satisfacción en el ambiente hospitalario.

la calidad de relación enfermera paciente es un objetivo principal del sistema nacional de salud (SNS) en alcanzar los valores y perspectivas del paciente en aspectos en los que la última estancia, es arbitro definido .La base de la profesión de enfermería es el cuidado humanístico, y nuestro objetivo es la protección del paciente y recuperación dentro del campo hospitalario.

Ahora bien en los últimos años la profesión de enfermería se ha visto marcada por una imagen de errores y falta de humanidad sobre todo relacionada con los pacientes atendidos por el SIS (Seguro integral de salud) pero que se trata de mejorar continuamente, ahora se ha realizado un convenio en lima que favorece a los afiliados al SIS podrán atenderse en clínicas gratuitamente. Solo en prioridades I Y II. Tal es el caso de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta.



El interés que toma el curso de este trabajo de investigación , es el hecho de crear un interés sobre la satisfacción del paciente respecto a los cuidados que PRESTA EL EQUIPO DE ENFERMERIA en la clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, S.J.M por lo anteriormente mencionado el convenio ha incrementado la demanda de pacientes. El objetivo es de obtener debilidades o fortalezas para que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes y mantener una calidad de atención.

El trabajo desarrolla los siguientes capítulos

**CAPITULO I:** Denominado El problema de investigación, donde se encuentran el Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación.

**CAPITULO II:** Denominado Marco Teórico, donde se encuentran los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable.

**CAPITULO III:** Denominado Metodología, donde se encuentra el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, Instrumento y el Plan de recolección de datos, Validez y Confiabilidad del instrumento y el plan de recolección y procesamiento de datos.

Luego terminado con la presentación de la referencias bibliográficas y anexos

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

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

La calidad de los servicios, y en especial la satisfacción de los pacientes -- considerada un instrumento fundamental para evaluar la calidad --, adquieren una relevante importancia para quienes administran los recursos y diseñan las estrategias de salud. En estas condiciones constituye un reto lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes.

Por su parte, las instituciones de salud interesadas en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y la eficiencia en su gestión, deben conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Este hecho exige determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados con infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a la atención de salud prestada, a fin de lograr una mayor satisfacción en los afectados.

Por lo anterior mencionado, el 29 de Abril del 2012 suscribieron un convenio Marco de Cooperación Interinstitucional( SIS y ESSALUD con los sectores

privados), a través del cual se comprometieron a desarrollar acciones conjuntas de manera coordinada y articulada en el marco de sus respectivas competencias, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables, Los que se encuentran en una situación de pobreza y pobreza extrema, contribuyendo al desarrollo sostenible del país.

Para el adecuado logro de los objetivos del presente convenio, los coordinadores son responsables de monitorear el cumplimiento de la adecuada ejecución del convenio, para lo cual conforman equipos técnicos de trabajo. Actualmente algunos sistemas de salud se enfrentan a problemas, tales como complejidad de sus servicios, limitación de los recursos, rápida innovación y difusión de la tecnología, así como aumento de las expectativas de los pacientes. Para la resolución de los mismos se hace necesaria la incorporación de sistemas de gestión de calidad.

La clínica Divino niño Jesús Orden Malta es una de las clínicas que ha firmado el convenio con el SIS para atender a los pacientes que llegan por la ley general de emergencia. Por lo tanto hay un incremento en cuanto a la demanda de pacientes que acuden a la clínica por este medio.

La clínica sigue desarrollándose junto con el equipo de trabajo en áreas hospitalarias y pre hospitalarias en la calidad de atención; brindando atenciones de baja, media y alta complejidad, Por ende se ha observado que en el Servicio de Hospitalización, trabajan 1 enfermera y una técnica en enfermería en cada turno; en hospitalización 12 pacientes por turno priorizando los grados dependencia II Y III. El profesional de enfermería el mayor tiempo lo dedica a los pacientes con grado de dependencia III, se acerca al paciente para administrarle su tratamiento, realizar el control de funciones vitales y/o demás procedimientos invasivos; en cuanto al cuidado que brinda la enfermera, el paciente refiere: "...Cuando le pregunto algo me dice que espere y no me responde..."; "...solo se acercan, durante el control de funciones vitales o para dar tratamiento..."

El profesional de enfermería es la persona capaz de brindar al paciente un cuidado integral en la esfera física, emocional, social, cultural y espiritual; sin embargo se observa que solo son satisfechas sus necesidades básicas de la esfera física

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, Marzo- Noviembre 2016?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVOS GENERALES:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional en Enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, Marzo- Noviembre 2016

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a la información y comunicación que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización
- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados técnicos-científico que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización
- Medir el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en relación a los cuidados del medio ambiente en el servicio de Hospitalización

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:**

La Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN) es una organización gremial que reúne diecinueve organizaciones nacionales de enfermería de habla hispana y portuguesa de América Latina y el Caribe.

Las líneas políticas de la FEPPEN se configuran en las directrices programáticas aprobadas en su plan de trabajo y que, respetando la autonomía de las asociaciones miembros, fortalece su papel de articulador de la Enfermería en la Región. La elaboración de este documento "Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe - Desafíos para la Enfermería", es fruto de un proceso participativo, que se inició en el Taller "Calidad de Atención de Enfermería", realizado en octubre de 1999 en Florianópolis - Santa Catarina, Brasil, con la presencia de quince Asociaciones Nacionales de Enfermería y coordinado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En este taller, se acordó que la FEPPEN realizaría un diagnóstico de la situación de los países de las ANES miembros con respecto a los programas y proyectos de calidad de los servicios de salud y de enfermería de América Latina y del Caribe.

#### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SUR ESTE Es SALUDY MINSA CUSCO**

Un 80% de usuarios de los servicios de hospitalización califica la calidad de atención como buena o muy buena, 19% como regular y 1% la califica como mala. Se halló un nivel de aceptación global de 93%, es decir el 93% de los usuarios de los servicios de hospitalización recomendarían el hospital a sus familiares o amigos, el 10,7% de las pacientes del servicio de Hospitalización no recomendarían el servicio a sus familiares y amigos, este último servicio es el que tiene menor nivel de aceptación.

El nivel de satisfacción más alto por dimensiones de calidad corresponde al de relaciones interpersonales (4,18), seguido por la dimensión de

competencia técnica (3,91). Los puntajes más bajos se encuentran en las dimensiones de información al paciente (3.8), área de hostelería (3,63) y área administrativa (3,84). El promedio más bajo en la dimensión de competencia técnica corresponde a la atención del personal de salud (no médico) cuando el paciente solicita su ayuda (3.59) y la percepción del tiempo que tenía el personal de enfermería para atenderlo

Investigación titulada Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA setiembre - febrero, 2011 determinar el grado de satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería. Concluyendo que el 34% de pacientes atendidos refirieron que la atención brindada por el Profesional de enfermería es Buena, el 32% considera que la atención es REGULAR y el 28% que es MALA. (4) Zavala Lizaraso, Gloria Isabel (2009), realizó en Lima un estudio sobre 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 en el 2009, tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HNDM en el 2009.

Según Donabedian los componentes de la calidad asistencial son : componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona ,el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

En el campo de enfermería la atención se suele medir por atributos como calidad, seguridad, cuidado oportuno y seguro e integral. Los resultados de

esta investigación permitirán tener una investigación objetiva acerca del nivel de satisfacción de los pacientes en la CLINICA DIVINO NIÑO. Así mismo esta investigación cobra importancia para el personal de enfermería que labora, ya que los resultados les permitirán realizar planes de mejora, para elevar la atención en el cuidado del paciente.

#### **1.5. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN:**

Corto tiempo y usuarios que no participaron de la encuesta, lenguas, estado de salud de los pacientes

## CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Luego de realizar la revisión de los antecedentes, a continuación vamos a citar investigaciones relevantes relacionadas con nuestro estudio.

Detallamos trabajos de investigación a nivel internacional, nacional y lo mencionamos a continuación:

#### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LAS ILLES BALEARS, ESPAÑA 2010 introducción y objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los pacientes ingresados en los Hospitales del Servei de Salut e identificar los elementos de mejora de la organización. **Método:** Entrevista telefónica realizada a los pacientes dados de alta entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2010 mediante un cuestionario de 21 preguntas con un rango de 0 a 10 para todos los hospitales de la red asistencial pública de agudos y media y larga estancia. Para cada una de las variables se realizó un análisis mediante programas estadísticos (SPSS y



Excel) obteniendo distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central (medias, mediana y moda) así como su dispersión (desviación estándar y rango). Con el fin de evaluar una hipotética relación entre la percepción de la atención global con otras variables se realizaron diagramas de dispersión y se calcularon los coeficientes de correlación lineal de Pearson. **Resultados:** De las 1.326 llamadas telefónicas se pudieron realizar 694 entrevistas lo que supone un 52,3% de respuestas. Los resultados muestran un grado de satisfacción global de 8,35 (8,25-8,46) con un intervalo de confianza del 95%, siendo los aspectos mejor valorados la amabilidad del personal médico y de enfermería, mientras que los peor valorados fueron las instalaciones y la comida. En cuanto a los comentarios abiertos de mejora, un 30% de los entrevistados manifestaron su insatisfacción con la comida. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en la red sanitaria pública puede considerarse elevado. Los aspectos más relacionados con la satisfacción global son la información dada al paciente sobre su enfermedad y la amabilidad, mientras que la comida y las instalaciones no tienen un peso muy elevado a la hora de dar una valoración global.

**SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL “VICENTE CORRAL MOSCOSO” CUENCA DICIEMBRE 2009 – MAYO 2010**

**AUTORAS: ANGÉLICA CECILIA FAJARDO MAXI NANCY PETRONA HERAS SANGURIMA, ASESORA: LCDA. NARCISA ARCE GUERRERO CUENCA – ECUADOR 2009 – 2010**

**Objetivo:** la investigación pretende determinar la Satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría con relación a la atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”.

**Material y métodos:** estudio descriptivo de corte transversal. Para la

estimación de la muestra se considera la fórmula:  $n = m/c2 * (m-1) + 1$ . Que considera 95 personas; distribuidos en áreas de Clínica y Cirugía. Para la recolectar la información se utilizó un cuestionario destinado a obtener respuestas de los familiares, sobre satisfacción con relación a la atención de enfermería; éste fue aplicado en turnos de mañana, tarde y noche durante 3 meses. Los datos se analizaron y tabularon mediante el Cálculo estadístico, Excel. Las tablas y gráficos se presentan en forma, frecuencia y porcentaje. **Resultados:** El 61% corresponde al área urbana, el 81% del sexo femenino, comprendido en edades entre los 15 y 35 años; el 62% son amas de casa: el 61% de escolaridad primaria. Para la categoría Satisfacción de los familiares hay que analizar los términos calidad y calidez; el 100% de los familiares desea conocerlos porque a su vez abarcan los cuidados de Enfermería. **Conclusiones:** los puntos de mayor relevancia son la atención oportuna, confianza con la enfermera, igualdad en el trato, comenta cosas agradables al realizar procedimientos, brindar privacidad, cuidar su aspecto personal. Los puntos de menor relevancia son: desconocer el horario de administración de los medicamentos y para qué sirven estos; no hay orientación sobre horario de visitas, no conoce las actividades de enfermería; no distingue a una Licenciada en Enfermería.

## **LA CALIDAD ASISTENCIAL EN CUIDADOS INTENSIVOS EVALUADA POR LOS PACIENTE MEDIANTE LA ESCALA SERVQUAL MARZO–JUNIO 2010,ESPAÑA**

**Introducción:** La evaluación realizada por los pacientes de la calidad del servicio que han recibido es importante para introducir estrategias de mejora en la calidad asistencial. **Objetivos:** Evaluar la calidad asistencial mediante el análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y las percepciones que los pacientes tienen del servicio recibido en la UCI. Analizar si existe relación entre la calidad asistencial evaluada por los pacientes y las variables

sociodemográficas. **Método** :Se estudió prospectivamente a 86 pacientes que durante su estancia en la UCI estuvieron conscientes y orientados. A las 24 h del alta de la UCI se les pasó la escala SERVQUAL (*Service Quality*), adaptada para el ámbito hospitalario por Babakus y Mangold (1992); esta escala mide la calidad asistencial basada en la diferencia de puntuaciones obtenidas entre las expectativas y las percepciones de los pacientes; las puntuaciones positivas indican que las percepciones de los pacientes superan sus expectativas. La escala tiene 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Incluye 15 ítems para las percepciones y los mismos para las expectativas, con 5 grados de respuesta (1: totalmente en desacuerdo-5: totalmente de acuerdo).**Resultados**: La puntuación media de las percepciones (66,92) superó la de las expectativas (62,30). La puntuación media de la diferencia entre percepciones y expectativas para el total de la escala SERVQUAL fue de 4,62; asimismo, fue positiva para cada una de las dimensiones: tangibilidad=1,44, fiabilidad=0,53, capacidad de respuesta=0,95, seguridad=0,99, empatía=0,71. No se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre la calidad asistencial evaluada por los pacientes y las variables sociodemográficas. **Conclusión**: La calidad asistencial percibida por los pacientes en la UCI superó sus expectativas y no guardó relación con las características sociodemográficas.

**RAMOS-FRAUSTO VM, RICO VENEGAS RM, MARTÍNEZ PC. PERCEPCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN HOSPITALIZACIÓN, MÉXICO 2010, el objetivo** de este estudio fue evaluar la percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado que otorga el personal de enfermería, **el tipo de estudio** fue descriptivo, prospectivo de corte transversal, durante los meses de mayo y junio del 2010, el

tamaño de la muestra se determinó considerando un nivel de confianza de 0,5 con una potencia de prueba del 95% que dio un tamaño de **muestra** de 153 participantes. **Resultados:** Con respecto a la atención de enfermería se analizaron para determinar si existía alguna asociación entre las diferentes variables, determinando que no existía asociación significativa, en este hospital se presentó 23,5% de insatisfacción tomando en cuenta las áreas, iniciando con la oportunidad del 4,12%, la amabilidad un 4,24% en el proceso de atención 4,31%, el resultado de la atención, señalando un 4,47% con respecto a la relación enfermera-paciente, de igual forma se encontró un 4,69% con respecto a la información otorgada sobre su cuidado 4,25%. Encontrando en la comodidad otorgada al paciente el 3,68% se observó que el índice afectado es la atención en la comodidad. **Conclusiones:** El cuidado de enfermería puede percibirse en la respuesta humana del paciente y familiar acompañante, ellos esperan un trato digno por todo el personal multidisciplinario de salud, es por eso que debemos estar alertas a proporcionar cuidados de calidad al paciente y esto se ve reflejado en la satisfacción del familiar. Las dimensiones de amabilidad, trato personal y oportunidad o tiempos largos de espera por la atención, tienen un alto porcentaje de modificar la percepción del familiar.

### 2.1.2. INVESTIGACIONES NACIONALES

#### **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ASEGURADOS HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA VIRGEN DE LAS MERCEDES, HOSPITAL MILITAR DE LIMA MEDINA-LEZAMA MARÍA1 , ESQUICHA-MEDINA ANTONIO**

**Objetivo:** determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati – EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima. **Material y métodos:** estudio descriptivo observacional y

transversal; en el que se empleó un cuestionario semiestructurado, elaborado por EsSalud y adaptado por la autora, con el cual se entrevistó a 105 pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica «Virgen de las Mercedes», con referencia al trato brindado por el equipo de salud, a la alimentación recibida y a la infraestructura; **entre marzo y mayo de 2009. Resultados:** el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media (65,8 y 62% respectivamente), frente a 47,6% en relación al equipo de salud. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación.

**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 II 2 MINSA- TARAPOTO. PERIODO JUNIO - JULIO 2012;** 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 II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012. **El Diseño Metodológico** fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte

transversal, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital II 2 MINSATARAPOTO. **Las conclusiones** en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA - TARAPOTO.

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS PACIENTES ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL BÁSICO “SAN GABRIEL”, NOVIEMBRE 2009 – AGOSTO 2010.**

**OBJETIVO:** Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud en el hospital básico “San Gabriel”, durante el periodo Noviembre 2009- Agosto 2010, **Tipo de Estudio** No Experimental Porque esta investigación no se caracteriza por la introducción y manipulación del factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto. **3.2 Diseño** Descriptivo-Transversal Porque describimos la **situación del estudio**, sometimos a parámetros de medición y componentes del fenómeno a investigar, seleccionamos una serie de aspectos, indicamos cuales son las personas responsables. Además analizamos simultáneamente la exposición y el efecto provocado ante la sociedad. **3.3 Método Cuantitativo- Positivista** Porque se va a recolectar la información necesaria para el estudio y así analizar los datos, contestar preguntas de investigación, confiar en la medición numérica usando estadística. **3.4 Universo y Muestra** : Para el desarrollo de ésta investigación se realizó un muestreo aleatorio simple ; Técnicas de investigación. Para esta investigación se utilizará guías de evaluación de calidad así como estudios de tiempos, movimiento del personal, a través de encuestas.

**RESULTADOS:** satisfacción en la atención brindada frecuencia porcentaje válidos muy satisfechos 17 49 poco satisfechos 26 51 total 43 100.0, adecuación del ambiente laboral frecuencia porcentaje válidos muy adecuado 17 39.5 poco adecuado 25 58.1 inadecuado 1 2.3 total 43 100.0 **conclusiones** : El talento humano con el que cuenta el hospital básico San Gabriel es insuficiente para satisfacer la demanda de los usuarios que acuden por la prestación de esta casa de salud. ) La atención que brinda el personal de salud a los usuarios no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE MEDICINA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, ENERO DEL 2015, Autor** Huerta Medina, Elizabeth Angela, **Temas:** Satisfacción SERVPERF **Fecha de publicación:** 2015, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis PERÚ, **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. **Material y Método:** Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. **Resultados:** El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios

insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%)

## **2.2. BASES TEÓRICAS TEORICAS**

### **HILDEGARD PEPLAU. DATOS BIBLIOGRÁFICOS**

Durante la Segunda Guerra Mundial, trabajó en un hospital neuropsiquiátrico en Inglaterra junto a figuras relevantes de la psiquiatría inglesa y americana. Posteriormente, colaboró en el restablecimiento del Sistema de Salud Mental en Estados Unidos. En 1954, se trasladó a Rutgers, donde presidió y desarrolló un programa de Enfermería Psiquiátrica, en el que trabajaría hasta su jubilación en 1974. La contribución de Peplau a la Enfermería fue esencial y obtuvo numerosos reconocimientos.

### **FUENTES TEÓRICAS**

Fundamentalmente, el conocimiento de las ciencias biológicas y conductuales. Modelo psicológico para desarrollar su teoría de relaciones interpersonales, permitiendo a la enfermera alejarse de la orientación hacia la enfermedad y centrarse en el significado psicológico. Fuentes teóricas: Sullivan; Symonds; Maslow; Miller.

### **MODELO DE ENFERMERÍA DE HILDEGARD PEPLAU**

El Modelo de Peplau, se centra en la Teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera/o en el proceso interpersonal definido como terapéutico.



La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente.

### **MODELO DE ENFERMERÍA DE HILDEGARD PEPLAU**

En la relación enfermera/o –

paciente, Peplau describe cuatro fases:

**1ª Orientación.-** La persona tiene una necesidad y busca la ayuda del

profesional, quien le ayudará a reconocer su problema determinando su necesidad de cuidado.

**2ª Identificación.** La Enfermera/o facilita la exploración de los sentimientos para ayudar a la persona a sobrellevar su enfermedad.

**3ª Explotación.** La persona intenta sacar el mayor beneficio de lo que se le

ofrece a través de la relación y la enfermera se propone nuevas metas.

**4ª Resolución.** Se deben resolver las necesidades de dependencia del paciente, liberándose de la identificación con la enfermera/o y creándose relaciones de apoyo.

### **MODELO DE ENFERMERÍA DE HILDEGARD PEPLAU**

Roles de la Enfermera/o. En la relación enfermera/o- paciente Peplau describe seis roles:

**Rol de Extraño.** El paciente y la enfermera no se conocen, la primera no debe prejuzgarlo sino aceptarlo como persona, considerándole emocionalmente capacitado si no hay evidencias claras de lo contrario.

**Rol de suministradora de recursos.-** La enfermera debe ofrecer respuestas

específicas, explicando al paciente el plan de tratamiento a seguir, teniendo en

cuenta la situación eligiendo la respuesta más adecuada dirigida a un aprendizaje constructivo.

**Rol de educadora.** Es una combinación de todos los roles y debe partirse de lo que sabe el paciente, y en función de su interés y capacidad para usar la información.

### **MODELO DE VIRGINIA HENDERSON:**

El modelo conceptual de V. Henderson da una visión clara de los cuidados de enfermería.

#### **Postulados, valores, conceptos.**

##### **a) Postulados:**

En los postulados que sostienen el modelo, descubrimos el punto de vista del cliente que recibe los cuidados de la enfermera. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo, que presenta catorce necesidades fundamentales y el rol de la enfermera consiste en ayudarlo a recuperar su independencia lo más rápidamente posible.

Inspirándose en el pensamiento de esta autora, los principales conceptos son explicativos de la siguiente manera:

\*Necesidad fundamental: Necesidad vital, es decir, todo aquello que es esencial al ser humano para mantenerse vivo o asegurar su bienestar. Son para Henderson un requisito que han de satisfacerse para que la persona mantenga su integridad y promueva su crecimiento y desarrollo, nunca como carencias.

\* Independencia: Satisfacción de una o de las necesidades del ser humano a través de las acciones adecuadas que realiza el mismo o que otros hacen en su lugar según su fase de crecimiento y de desarrollo y según las normas y criterios de salud establecidos.

\* Dependencia: No satisfacción de una o varias necesidades del ser humano por las acciones inadecuadas que realiza o por tener la imposibilidad de cumplirlas en virtud de una incapacidad o de una falta de suplencia.

\* Problema de dependencia: Cambio desfavorable de orden biopsicosocial en la satisfacción de una necesidad fundamental que se manifiesta por signos observables en el cliente.

\* Manifestación: Signos observables en el individuo que permiten identificar la independencia o la dependencia en la satisfacción de sus necesidades.

\* Fuente de dificultad: Son aquellos obstáculos o limitaciones que impiden que la persona pueda satisfacer sus necesidades, es decir los orígenes o causas de una dependencia. Henderson identifica tres fuentes de dificultad: falta de fuerza, conocimiento y voluntad.

\* Fuerza: Se entienda por ésta no solo la capacidad física o habilidades mecánicas de las personas sino también la capacidad del individuo para llevar a término las acciones. Se distinguen dos tipos de fuerzas: físicas y psíquicas.

\* Conocimientos: los relativos a las cuestiones esenciales sobre la propia salud, situación de la enfermedad, la propia persona y sobre los recursos propios y ajenos disponibles.

\* Voluntad: compromiso en una decisión adecuada a la situación, ejecución y mantenimiento de las acciones oportunas para satisfacer las catorce necesidades, se relaciona con el término motivación.

### **Conceptos básicos**

a) Conceptos del metaparadigma enfermero.

**PERSONA**: un todo complejo que presenta 14 Necesidades Básicas (cada necesidad tiene dimensiones de orden biofisiológico y psicosociocultural). Toda persona tiende hacia la independencia en la satisfacción de sus necesidades básicas y desea alcanzarla.

**SALUD**: se equipara con la independencia de la persona para satisfacer las 14 necesidades básicas. La satisfacción de estas necesidades, en toda su

complejidad, es la que mantiene la integralidad de la persona. Requiere de fuerza, voluntad o conocimiento.

**ENTORNO:** inicialmente se refiere a él como algo estático, aunque reconoce su influencia positiva o negativa sobre el usuario y recomienda a la enfermera que lo modifique de tal forma que promueva la salud. En escritos más recientes habla de la naturaleza dinámica del entorno y de su impacto sobre el usuario y la familia.

**ENFERMERÍA:** ayudar a la persona a recuperar o mantener su independencia, supliéndole en aquello que no pueda realizar por sí mismo (“hacer con / hacer por”).

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

#### **El cuidado:**

Es la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad

#### **Componente Afectivo**

Fishbein (citado por Rodrigues, 1.999), lo define como “sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social”. (p.339) Whittaker (1979) refuerza lo planteado por Rodrigues como: “respuesta afectiva o emotiva que va asociada con una categoría cognoscitiva a un objeto de la actitud”. (p. 244) Según Guillen (2000) “consiste en las emociones positivas o negativas acerca de algo, de una situación o de una persona. Es el componente mas profundo y el más resistente al cambio.” (p. 165) En otras palabras puede decirse que el componente afectivo se ve influenciado por los componentes cognitivo (creencias), y conductual; el cual generara una reacción o

sentimiento bien sea a favor o en contra; hacia un objeto, persona, etc. En este caso sentimientos en manifiesto, por parte del profesional de enfermería hacia los pacientes indigentes.

### **Meta paradigma**

Es un conjunto de conceptos globales que identifican los fenómenos particulares de interés para una disciplina, así como las proposiciones globales que afirman las relaciones entre ellos. Dichas relaciones se establecen de una manera abstracta.

El Meta paradigma de enfermería es el primer nivel de especificidad y perspectiva de los cuidados enfermeros. Representa la estructura más abstracta y global de la ciencia enfermera. Integra las definiciones conceptuales de persona, entorno, salud y enfermería. El meta paradigma sirve para dotar a la profesión de un significado concreto y exclusivo

## **2.4. HIPOTESIS**

### **2.4.1 HIPOTESIS GENERAL:**

- Los cuidados de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016, es regular.

### **2.4.2 HIPOTESIS ESPECIFICOS:**

- Los cuidados de enfermería con calidad humana influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016,es regular
- Los cuidados de enfermería técnicos-científicos influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016 es regular

- Los cuidados de enfermería relacionados al medio-ambiente influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016 es regular

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1.- Definición conceptual de la variable**

#### **Satisfacción del usuario:**

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales. culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización. sanitaria, Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. existe la creencia que los usuarios valoran distintas y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contrapone

la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica.

El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrá satisfacer al usuario porque satisfará adecuadamente sus necesidades. El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones.

**Proceso:** Actividades y decisiones realizadas para atender al paciente o población, así como lo que los pacientes o han de hacer en el curso una determinada experiencia asistencial.

**Resultados:** Variación del nivel de salud y satisfacción del paciente o población con relación a la atención recibida. Es necesario contar con indicadores integrales sobre los resultados de la atención que incluyan mortalidad, morbilidad satisfacción de las necesidades y calidad de vida.

**La dimensión interpersonal:** Es lo que se ha dado a llamar la calidez. es decir el respeto al paciente como ser humano integral.

**La dimensión técnica:** La calidad con que se aplica, la tecnología médica de manera congruente con las normas profesionales buscando lograr los mejores beneficios y los menores riesgos.

**Funciones Administrativas:** conjunto de tareas a desarrollar que le permiten organizar y planificar sus actividades y tomar decisiones dentro del equipo disciplinario.

**Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**Eficiencia:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles, para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.

El modelo de atención integral al paciente tiene como resultado mejorar la calidad de vida y alta satisfacción de los usuarios y su familia con el menor riesgo en la prestación del servicio, el usuario se encuentra satisfecho cuando se cubren sus necesidades en relación con el servicio requerido.

#### **2.5.2.- Definición operacional de la variable ADENNIS DONAVEDIAN**

El Nivel de Satisfacción de los pacientes o usuarios respecto a los cuidados que reciben del Lic. De enfermería en el servicio de hospitalización. Según Adennis Donabedian; los cuidados de salud se desglosan en términos de componentes, los cuales llegan a constituir objetos específicos de evaluación. Tales como aspectos interpersonales, calidad técnica de atención, Ambiente (entorno).



### 2.5.3.-Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	MEDICION	ESCALA	TIPO
NIVEL DE SATISFACCION	Calidad humana	Relación interpersonal Individualidad Información oportuna	Satisfacción Alta	Nominal	Cualitativo
	Técnico-científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Integridad			
	Medio Ambiente	Seguro Accesible Privado Cómodo	Satisfacción Baja		

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO:**

La presente investigación de acuerdo a su naturaleza tiene un enfoque cualitativo de diseño descriptivo transversal, ya que se evalúa una sola vez, Y es un estudio descriptivo ya que selecciona una serie de cuestión y se mide cada una de ellas independientemente con el propósito de describir situaciones y eventos.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio de investigación se realizó en la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta en el Servicio de Hospitalización; es una Institución de Segundo Nivel, muy representativa referente a cuidados de la salud a pacientes con bajos recursos económicos, la realización también de casos de apoyo social ; está ubicado en el Jr. Ismael Escobar 329 P.A. San Juan de Miraflores

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

**Universo:** Todos los pacientes del servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta.

**Muestra:**

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Población: 100

Tamaño de muestra: 63

**Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales**

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 63 pacientes que se encontraron en el Servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta. Para la selección de la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

**CRITERIOS DE INCLUSION:**

- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Paciente que al momento de la encuesta, se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona
- Pacientes menores de edad acompañado por el familiar(papa o mama)
- Adulto mayor acompañada por familiar

**CRITERIOS DE EXCLUSION**

- Pacientes con trastorno en el sensorio.
- Pacientes inestables.
- Pacientes con secuelas facial-motriz

La muestra de estudio es probabilístico ya que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para integrar la muestra.

### **3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnicas**

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para alcanzar los objetivos que persigue esta investigación, se utilizó la técnica cuantitativa del cuestionario auto administrado por cuanto, para fines de la presente investigación, se necesita una aproximación cuantitativa que respalde estadísticamente los resultados.

La encuesta permitirá medir objetivamente los indicadores que generaron los resultados porcentuales de la investigación. Se administraron 67 encuestas a dirigidas a pacientes que se encuentran en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino niño Jesús Orden de Malta-S.J.M.

#### **Ficha técnica:**

- Nombre : Encuesta
- Autor : Rojas Pérez Yackelin Marleni
- Lugar : Jr. Ismael Escobar 329 P.A. San Juan de Miraflores
- Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados de enfermería
- Administración : Individual.
- Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.
- Contenido: Se ha elaborado una ficha descriptiva

compuesto por 20 ítems, distribuido en cuatro dimensiones para la variable y de dos a cinco indicadores para cada dimensión.

- Calificación : El índice respectivo para este instrumento es como sigue:
- 4= MUY BUENA
- 3= BUENA
- 2=REGULAR
- 1= MALA

**FUENTES:**

- Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSATARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012. Autores:López Amasifén, Wendy Fiorella y Rodríguez Curi, Kelly
- 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-AUTORA Gloria Isabel Zavala Lizaraso
- Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería.Autor: Ma. Sobeida L. Blázquez Morales, Arturo Alí Quezada Díaz.

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

Con el objeto de tener datos que permitan realizar la investigación se realiza una ficha descriptiva compuesto por 20 ítems, preparados para los fines de la investigación con el fin de obtener la información deseada. La aplicación de esta encuesta dirigida a un grupo significativo que representa la muestra, permitirá conocer, su opinión sobre el tema a investigar, así como las características y detalles necesarios de acuerdo a la naturaleza de la investigación.

### 3.5.1 Validez por criterio de jueces

El cuestionario ha sido sometido a juicio de expertos y habiéndosele otorgado la denominación de bueno (95%) al instrumento

*Juicio de expertos.*

<b>Validador</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Lic. Elena Razo</b>	62.2
<b>Lic. Norabuena Vargas José</b>	65.66
<b>Lic. Janet Guevara</b>	62.2
<b>Lic. Alexander Quispe Casanova</b>	62.8
<b>Lic. Marcela Moreno</b>	63.6
<b>TOTAL</b>	316.46

### 3.5.2 Confiabilidad:

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### PRUEBA DE CONCORDANCIA MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES DE EXPERTOS					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	0.95	0.99	100	0.7	0.7	102.64
2	0.95	0.98	0.99	0.73	0.76	4.41
3	0.95	0.97	0.95	0.57	0.57	4.01
4	0.95	0.85	0.99	0.57	0.76	4.12
5	0.98	0.95	0.97	0.63	0.65	4.18
6	0.99	0.95	0.8	0.57	0.57	3.88
7	0.93	0.8	0.98	0.63	0.64	3.98
8	0.95	0.99	0.99	0.6	0.6	4.13
9	0.9	0.98	0.95	0.6	0.66	4.09
	8.55	8.46	107.62	5.6	0.9	135.44

$$\text{Total} = 135.44/72 = 1.88 > 0,60$$

**El instrumento es valido**

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

Para el procedimiento para el análisis de los datos se generó una muestra piloto para la confiabilidad y rango de error con el paquete estadístico IBM SPSS - IBM Analytics. El análisis fue de tipo cualitativo, utilizando la distribución de frecuencia y las medidas estadísticas respectivas para la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes asegurados(SIS).Se vació los puntajes obtenidos, de los cuestionarios codificadas; el cuestionario elaborado para medir el nivel de satisfacción delos pacientes asegurados (SIS) fue clasificado mediante la siguiente manera:

## PUNTAJES:

Puntaje máximo del instrumento = 4 puntos.

Puntaje mínimo del instrumento = 1 punto

Luego estos puntajes fueron clasificados en dos niveles de satisfacción del paciente asegurado(SIS), se trabajó utilizando la sumatoria de todos los puntajes obtenidos, dentro de vista de datos, para agruparlas en el nivel de satisfacción alta y nivel de satisfacción baja; se determinó de la siguiente manera:

Para medir el nivel de satisfacción del paciente asegurados (SIS) se determinó de la siguiente manera:

NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTA: 61 – 80 puntos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN REGULAR: 41 – 60 puntos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN BAJA: 20 – 40 punto

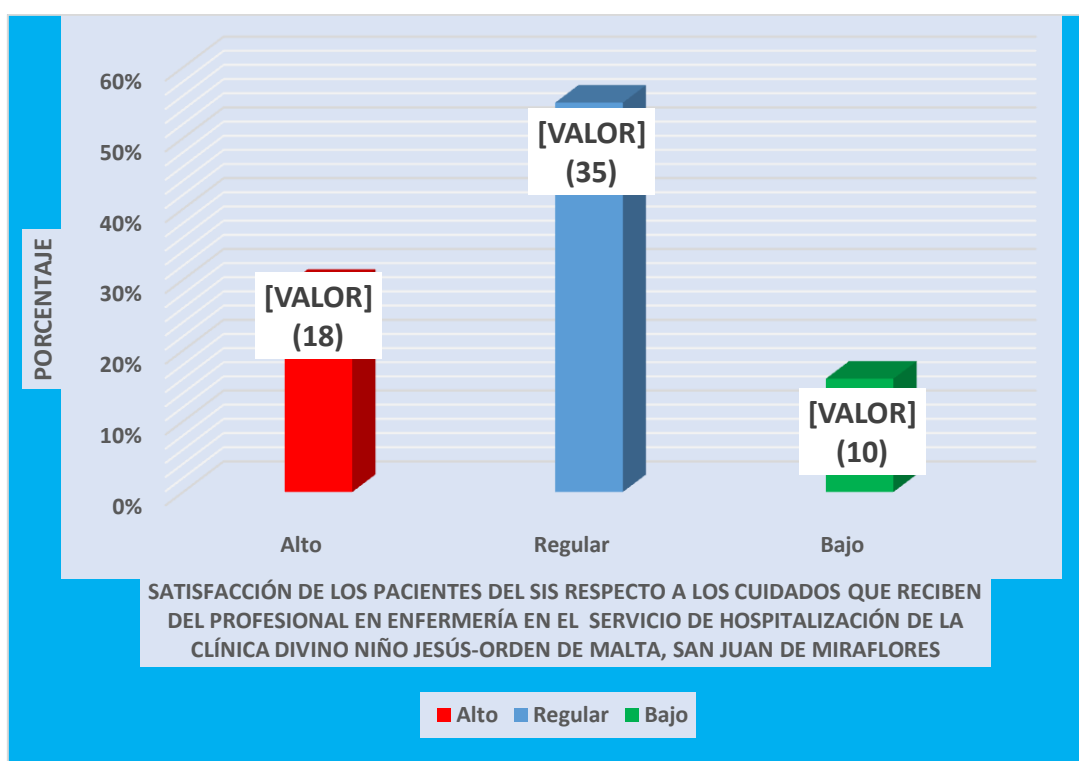
La valoración de los datos obtenidos, se realizó en base a la escala Nominal, se presentó mediante tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas de columnas y analizadas con la técnica estadística de frecuencia en el ámbito descriptivo.



## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICA 1

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SIS RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE RECIBEN DEL PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS-ORDEN DE MALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA-PERÚ, MARZO-NOVIEMBRE 2016**

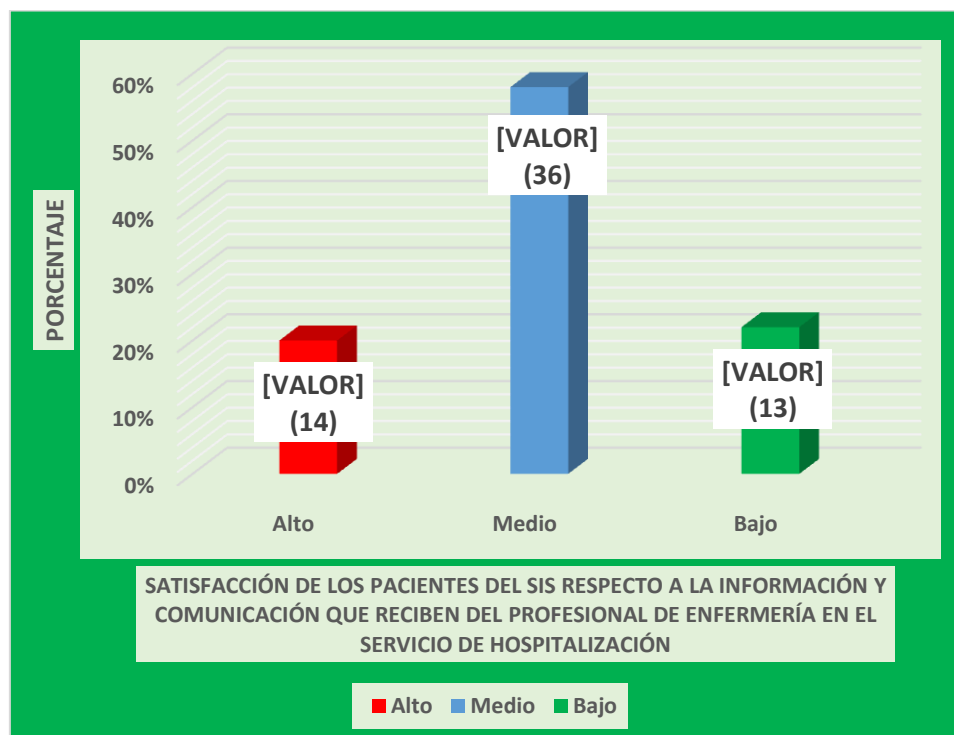


#### INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 1:

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, del 100% de los pacientes, el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 55%(35), seguido del nivel Alto en un 29%(18) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 16%(10).

## GRAFICA 2

### SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SIS RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN QUE RECIBEN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

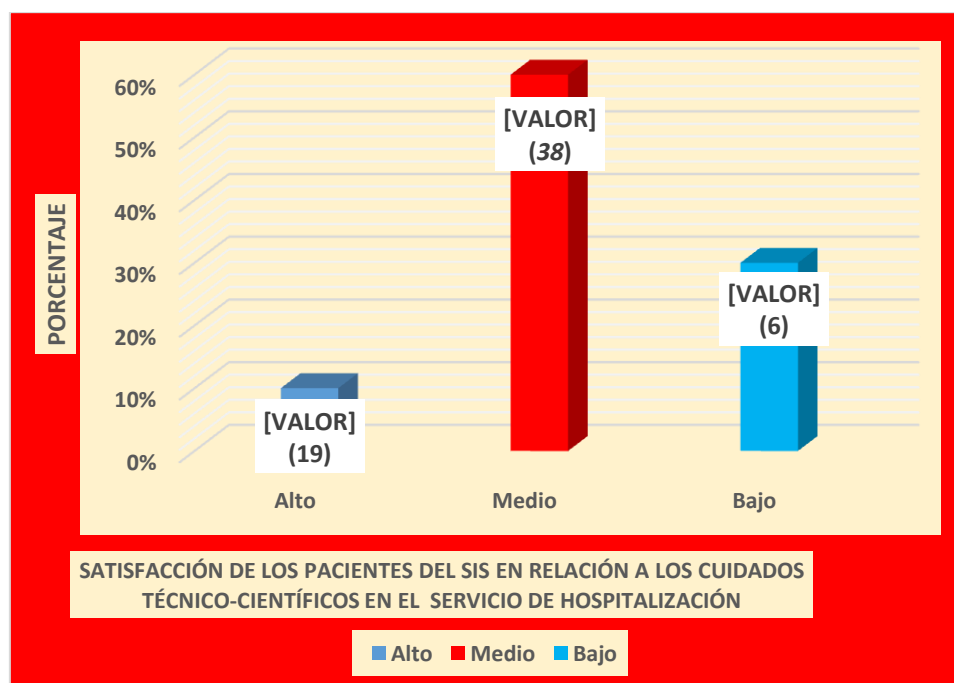


#### INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 2:

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a la información y comunicación que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, del 100% (63 pacientes), el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 58%(36), seguido del nivel Alto en un 22%(14) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 20%(13).

### GRAFICA 3

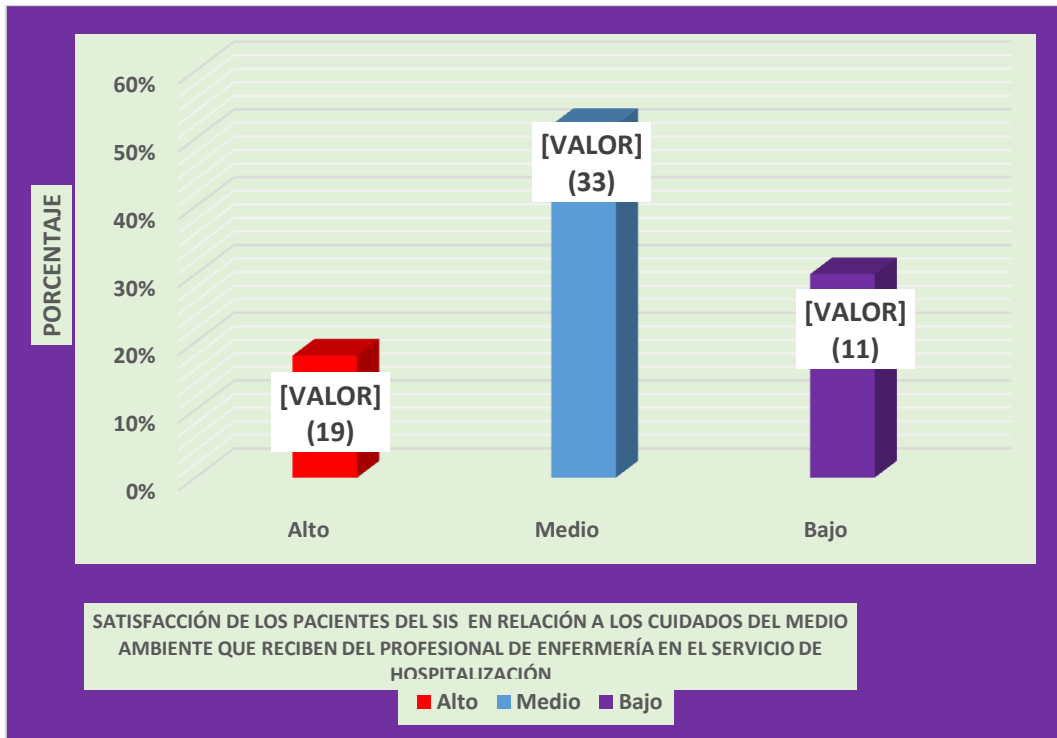
## SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SIS RESPECTO A LOS CUIDADOS TÉCNICOS-CIENTÍFICO QUE RECIBEN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN



### INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 3:

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en relación a los cuidados Técnico-científico que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, del 100% (63 pacientes), el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 60%(38), seguido del nivel Alto en un 30%(19) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 10%(6).

**GRAFICA 4**  
**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SIS EN RELACIÓN A LOS**  
**CUIDADOS DEL MEDIO AMBIENTE EN EL SERVICIO DE**  
**HOSPITALIZACIÓN**



**INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 4:**

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en relación a los cuidados del medio ambiente que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, del 100% de los pacientes, el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 52%(33), seguido del nivel Alto en un 30%(19) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 18%(11).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

Ho: El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016, no es regular.

H1: El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016, es regular.

Ho ≠ H1

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 5: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado ( $X^2$ )

	ALTO	REGULAR	BAJO	TOTAL
Observadas	18	35	10	63
Esperadas	21	21	21	
(O-E) <sup>2</sup>	9	196	121	
(O-E) <sup>2</sup> /E	0,43	9,3	5,8	15,53

### INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 5

El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 15,53; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ( $X_T^2 < X_C^2$ ), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016, es regular.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

En relación al Objetivo General, se buscó determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, en el cual hemos encontrado en los resultados que del 100% (63 pacientes), el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 55%(35), seguido del nivel Alto en un 29%(18) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 16%(10). Siendo los aspectos más relacionados a la satisfacción de los pacientes el cuidado técnico-científico, la información-comunicación y los referidos al medio ambiente Coincidiendo con lo señalado por MEDINA y ESQUICHA(2013) quienes llegaron a las conclusiones: el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

En relación al Objetivo específico 1, se buscó determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a la Información y Comunicación que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, en el cual hemos encontrado en los resultados que del 100% (63 pacientes), el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 58%(36), seguido del nivel Alto en un 22%(14) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 20%(13). En la mejora de la satisfacción se debe poner énfasis en los siguientes aspectos: La enfermera debe acudir a su llamado cuando la necesita en corto tiempo, al inicio de cada turno la enfermera se debe presentar y/o identificar, debe responder a sus preguntas cuando tiene dudas, asimismo, debe brindar indicaciones sobre el cuidado que van aplicar y debe ser capaz de transmitirle tranquilidad, confianza y seguridad mediante la expresión y tono de voz. Coincidiendo con el Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las ILLES BALEARS, (2010) donde se concluye que: El nivel de satisfacción de los pacientes

hospitalizados en la red sanitaria pública puede considerarse elevado. Los aspectos más relacionados con la satisfacción global son la información dada al paciente sobre su enfermedad y la amabilidad, mientras que la comida y las instalaciones no tienen un peso muy elevado a la hora de dar una valoración global.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

En relación al Objetivo específico 2, se buscó determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados técnicos científicos que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, en el cual hemos encontrado en los resultados que del 100% (63 pacientes), el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 60%(38), seguido del nivel Alto en un 30%(19) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 10%(6). En esta dimensión se debe poner énfasis en los siguientes aspectos: La enfermera le debe brindar seguridad en la atención, asimismo, debe explicar previamente en qué consisten los procedimientos que le realiza, también debe dar solución a cualquier malestar o solicitud de ayuda que usted necesite, además le debe explicar antes de administrarle algún medicamento. Coincidiendo con FAJARDO y PETRONA (2010) Conclusiones: los puntos de mayor relevancia son la atención oportuna, confianza con la enfermera, igualdad en el trato, comenta cosas agradables al realizar procedimientos, brindar privacidad, cuidar su aspecto personal. Los puntos de menor relevancia son: desconocer el horario de administración de los medicamentos y para qué sirven estos; no hay orientación sobre horario de visitas, no conoce las actividades de enfermería; no distingue a una Licenciada en Enfermería.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

En relación al Objetivo específico 3, se buscó determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en relación a los cuidados del medio ambiente que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, en el cual hemos encontrado en los resultados que del 100% de los pacientes, el mayor porcentaje tienen un nivel Regular en un 52%(33), seguido del nivel Alto en un 30%(19) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un

18%(11). De acuerdo a estos resultados se debe poner atención a los siguientes aspectos para mejorar la satisfacción de los pacientes: La enfermera debe reflejar limpieza y orden, asimismo, debe supervisar que su ambiente este limpio, cuando realizan algún procedimiento lo deben hacer con medidas de seguridad y se debe evitar ruidos en su ambiente que perturben el sueño de los pacientes. Coincidiendo con RAMOS, RICO y MARTÍNEZ (2010) quienes llegaron a las Conclusiones: El cuidado de enfermería puede percibirse en la respuesta humana del paciente y familiar acompañante, ellos esperan un trato digno por todo el personal multidisciplinario de salud, es por eso que debemos estar alertas a proporcionar cuidados de calidad al paciente y esto se ve reflejado en la satisfacción del familiar. Las dimensiones de amabilidad, trato personal y oportunidad o tiempos largos de espera por la atención, tienen un alto porcentaje de modificar la percepción del familiar.



## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

La presente investigación tiene como título: El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016, donde hemos encontrado que el nivel de satisfacción de los pacientes es Regular, siendo lo más relacionado con la dimensión atención técnica-científica, donde la enfermera debe dar solución a cualquier malestar o solicitud de ayuda que el paciente necesite. Seguido de la dimensión información-comunicación, donde debe responder a sus preguntas cuando el paciente tiene dudas, también debe brindar indicaciones sobre el cuidado que van a aplicar, transmitiéndole tranquilidad, confianza y seguridad. Finalmente la dimensión medio ambiente donde la enfermera debe reflejar limpieza y orden, asimismo, debe supervisar que su ambiente este limpio, cuando realizan algún procedimiento lo deben hacer con medidas de seguridad y se debe evitar ruidos en su ambiente que perturben el sueño de los pacientes. Se ha comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 15,53 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### **SEGUNDO**

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a la Información y Comunicación que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, es Regular, donde se debe tener presente los siguientes aspectos: La enfermera debe acudir a su llamado cuando la necesita en corto tiempo, al inicio de cada turno la enfermera se debe presentar y/o identificar, debe responder a sus preguntas cuando tiene dudas, asimismo, debe brindar indicaciones sobre el cuidado que van aplicar y debe ser capaz de transmitirle tranquilidad, confianza y seguridad mediante la expresión y tono de voz.

### **TERCERO**

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS respecto a los cuidados técnicos científicos que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, es Regular. Debiendo tener presente los aspectos siguientes: La enfermera le debe brindar seguridad en la atención, asimismo, debe explicar previamente en qué consisten los procedimientos que le realiza, también debe dar solución a cualquier malestar o solicitud de ayuda que usted necesite, además le debe explicar antes de administrarle algún medicamento.

### **CUARTO**

El nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en relación con los cuidados del medio ambiente que reciben del profesional en enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta, San Juan de Miraflores, Lima, es Regular. Debiendo tener presente los siguientes aspectos para mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes: La enfermera debe reflejar limpieza y orden, asimismo, debe supervisar que su ambiente este limpio, cuando realizan algún procedimiento lo deben hacer con medidas de seguridad y se debe evitar ruidos en su ambiente que perturben el sueño de los pacientes

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

Implementar estrategias para mejorar la satisfacción de los pacientes, de intervención oportuna, trato amable, escucha activa y comunicación eficaz.

### **SEGUNDO**

Fomentar la capacitación al profesional de enfermería sobre el cuidado con calidad y calidez a los pacientes, sobre el tratamiento técnico-científico, con el fin de mejorar la calidad en el cuidado para incrementar y/o mejorar el nivel de satisfacción en los pacientes.

### **TERCERO**

Fortalecer las relaciones interpersonales entre la enfermera y los pacientes, con la oportuna información y comunicación, que permita la satisfacción de los pacientes.

### **CUARTO**

Gestionar espacios adecuados, limpios, ordenados, libre de ruidos, iluminado, con un ambiente acogedor. en la permanencia de los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization. The world health report 2000. Health systems: improving performance. Geneve: WHO; 2000
2. MINSA. "Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva de la usuario, Lima - Perú 2014"
3. ARIZA OLARTE, Claudia. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Paciente. Medwave. Año 2007, N°. 3. Disponible en: <http://www.mednet.cl/link.cgi/medwave/Enfermería/Mar2004/2712>.
4. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA; American Medical Association 260: 1743-1748. 1988. Disponible en: <http://www.bradfordvts.co.uk/ONLINERESOURCES/03.1%20CLINICAL%20GOVERNANCE%20incl%20appraisal,%20revalidation%20and%20tools%20for%20reflection/quality%20of%20care%20by%20Donabedian.pdf>  
Fecha de Visita: 07.06.2011
5. Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E.and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, N°. 6: 767-786.
6. Ministerio de Salud: Documento Técnico: "Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstetricias y Neonatales, Perú, 2007
7. Ministerio de Salud: Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú, 2002.

# ANEXOS

## ANEXO1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ASEGURADOS DEL SIS RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS-ORDEN DE MALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA-PERÚ, 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS respecto a los cuidados que reciben de enfermería en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICOS:</b> ¿Cuál es el nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SiS respecto a los cuidados con calidad humana que reciben de enfermería en el servicio de hospitalización de la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en los cuidados que reciben del profesional en Enfermería en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Determinar el nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SiS respecto a los cuidados con calidad humana que reciben de enfermería en el servicio de hospitalización de la clínica Divino Niño</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Los cuidados de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016 Es regular</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b> Los cuidados de enfermería con calidad humana influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-clínica Orden de Malta , San</p>	SATISFACCION	<p>Calidad humana</p> <p>Técnico-científico</p>	<p>Relación interpersonal</p> <p>Individualidad</p> <p>Información oportuna</p> <p>Efectividad</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Integridad</p> <p>Seguro</p> <p>Accesible</p> <p>Privado</p> <p>cómodo</p>	<p>La presente investigación de acuerdo a su naturaleza tiene un enfoque cualitativo de diseño descriptivo transversal, ya que se evalúa una sola vez,</p> <p>Y es un estudio descriptivo ya que selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente con el propósito de describir situaciones y eventos.</p>

<p>Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016? ¿Cuál es el nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS respecto a los cuidados técnicos-científicos que reciben de enfermería en la en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016? ¿Cuál es el nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS respecto a los cuidados relacionados al medio-ambiente que reciben de enfermería en la en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016?</p>	<p>Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016 Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS respecto a los cuidados técnicos-científicos que reciben de enfermería en la en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016 Determinar nivel nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS respecto a los cuidados relacionados al medio-ambiente que reciben de enfermería en la en el servicio de hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-orden de malta, san juan de Miraflores, lima-Perú, 2016</p>	<p>Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016,es regular Los cuidados de enfermería técnicos-científicos influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016 es regular Los cuidados de enfermería relacionados al medio-ambiente influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS en el servicio de Hospitalización de la Clínica Divino Niño Jesús-Orden de Malta , San Juan de Miraflores, Lima-Perú, 2016 es regular</p>		<p>MEDIO-AMBIENTE</p>		
---	---	---	--	-----------------------	--	--

## ANEXO N°02

### INSTRUMENTO:

### CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: A continuación le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. Responderá lo que crea correcto sobre la base de las siguientes alternativas:

4= MUY BUENA

3= BUENA

2=REGULAR

1= MALA

Datos Generales: -

Edad:.....

Sexo: M ( ) F ( )

-Grado de instrucción: -Analfabeta ( ) -Primaria ( ) -Secundaria ( ) -Superior ( )

DIMENSIONES	1	2	3	4
	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
<b>INFORMACION Y COMUNICACION</b>				
<b>ACTIVIDAD OPORTUNA</b>				
¿La enfermera acude a su llamado cuando la necesita en corto tiempo?				
¿Al inicio de cada turno la enfermera se presenta y/o se identifica ante Ud.?				
<b>RELACION INTERPERSONAL</b>				
¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas?				
¿La enfermera le brinda indicaciones sobre el cuidado que va aplicar con usted?				
¿La enfermera le brinda información adecuada para que tome decisiones en relación a su salud?				



¿La enfermera se muestra comprometida con usted?				
<b>INDIVIDUALIDAD</b>				
¿Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se ponen en su lugar?				
¿Las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones?				
¿La enfermera es capaz de transmitirle tranquilidad y confianza, seguridad mediante la expresión y tono de voz?				
¿La enfermera le escucha atentamente cuando usted le habla?				
¿La enfermera tiene la disposición necesaria para poder atenderlo?				
<b>TECNICO-CIENTIFICO</b>				
¿La enfermera le brinda seguridad en la atención?				
¿La enfermera le explica previamente en qué consisten los procedimientos que le realiza?				
¿La enfermera da				

solución a cualquier malestar o solicitud de ayuda que usted necesite?				
¿La enfermera le explica antes de administrarle algún medicamento?				
<b>MEDIO –AMBIENTE</b>				
¿La enfermera refleja limpieza y orden?				
¿Cuándo le realizan algún procedimiento lo hacen con medidas de seguridad?				
¿La enfermera supervisa que su ambiente este limpio?				
¿La enfermera le brinda seguridad en todo momento?				
¿Escucha usted en su ambiente ruidos que le perturben en sueño?				

### ANEXONº03

#### 3.5.2 Confiabilidad:

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### PRUEBA DE CONCORDANCIA MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES DE EXPERTOS					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	0.95	0.99	100	0.7	0.7	102.64
2	0.95	0.98	0.99	0.73	0.76	4.41
3	0.95	0.97	0.95	0.57	0.57	4.01
4	0.95	0.85	0.99	0.57	0.76	4.12
5	0.98	0.95	0.97	0.63	0.65	4.18
6	0.99	0.95	0.8	0.57	0.57	3.88
7	0.93	0.8	0.98	0.63	0.64	3.98
8	0.95	0.99	0.99	0.6	0.6	4.13
9	0.9	0.98	0.95	0.6	0.66	4.09
	8.55	8.46	107.62	5.6	0.9	135.44

Total=  $135.44/72= 1.88 >0,60$

El instrumento es valido

## ANEXO N°04

tesis-sPSS.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TIEMPO	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	PRESENTA...	Numérico	8	0	¿Al inicio de ca...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	DUDAS	Numérico	8	0	¿La enfermera r...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CUIDADO	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	DECISIONES	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	COMPROM...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	COMPREN...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	RESPECTO	Numérico	8	0	¿Las enfermera...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	EXPRESION	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ESCUCHAR	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ATENCION	Numérico	8	0	¿La enfermera t...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CONFIANZA	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	EXPLICACI...	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SOLUCION	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ADMINISTR...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ORDEN	Numérico	8	0	¿La enfermera r...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	BIOSEGURI...	Numérico	8	0	¿Cuando le real...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	AMBIENTE	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SEGURIDAD	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUEÑO	Numérico	8	0	¿Escucha uste...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	TOTAL	Numérico	8	0		{1, INSATIS...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22											
23											
24											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode:OFF

ESP 08:46 a.m.  
ES 04/07/2016



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TIEMPO	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	PRESENTA...	Numérico	8	0	¿Al inicio de ca...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	DUDAS	Numérico	8	0	¿La enfermera r...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CUIDADO	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	DECISIONES	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	COMPROM...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	COMPREN...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	RESPECTO	Numérico	8	0	¿Las enfermera...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	EXPRESION	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ESCUCHAR	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ATENCION	Numérico	8	0	¿La enfermera t...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CONFIANZA	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	EXPLICACI...	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SOLUCION	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ADMINISTR...	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ORDEN	Numérico	8	0	¿La enfermera r...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	BIOSEGURI...	Numérico	8	0	¿Cuando le real...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	AMBIENTE	Numérico	8	0	¿La enfermera ...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SEGURIDAD	Numérico	8	0	¿La enfermera l...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUEÑO	Numérico	8	0	¿Escucha uste...	{1, mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	TOTAL	Numérico	8	0		{1, INSATIS...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22											
23											
24											

Vista de datos **Vista de variables**













