

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO
QUE BRINDA LA ENFERMERA SERVICIO DE MEDICINA
HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA
JUNIO 2017**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
MYRIAM MILAGROS CHUMPITAZ CAYCHO**

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

LIMA – PERÚ

2018

ASESORA DE TESIS: MG. ROSARIO RIVERO ÁLVAREZ

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por iluminarme en todos los pasos que doy en la vida personal y profesional para lograr mis objetivos trazados.

A la Universidad Privada San Juan Bautista

Por inculcarme los conocimientos necesarios para forjarme una profesión en el ámbito asistencial de enfermería.

Al Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora

Por brindarme el apoyo necesario en la captación de los participantes a fin de culminar con éxito el estudio.

A mi asesora

Por su apoyo incondicional, desinteresado y muy valioso para poder culminar con éxito la presente investigación.

DEDICATORIA

Especialmente a mis adorados padres, a mi hermosa hija y queridos hermanos; quienes son el motor y motivo para culminar con éxito el presente estudio de investigación.

RESUMEN

Introducción: El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, es uno de los pilares fundamentales de la evaluación de la calidad del cuidado, permitiendo proporcionar un alto grado de respuesta a las necesidades y expectativas del paciente. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017. **Metodología:** El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. **Resultados:** La mayoría son adultos maduros el 57% oscilan entre 40 a 59 años, son mujeres el 70%, tienen instrucción técnica 70%, y son convivientes 87%. El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto 33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio; en relación a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y bienes tangibles; y es alto solo en la dimensión empatía.

PALABRAS CLAVE: Nivel de satisfacción, paciente, cuidado, enfermera

ABSTRACT

Introduction: The level of satisfaction of the patient about the care provided by the nurse, plays a primary role in the hospital environment, is one of the fundamental pillars of the change, allowing to provide a high degree of response to the needs and expectations of the patient. **Objective:** The objective was to determine the level of satisfaction of the patient about the care provided by the nurse at the Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017. **Methodology:** The study was a quantitative approach, application level, cross-sectional descriptive method. The sample consisted of 60 patients. The technique was the survey and the instrument a Lickert Scale-type questionnaire. **Results:** The general data of the patients treated in the Medicine Service of the Hospital Nacional María Auxiliadora; Are mostly mature adults aged 40 to 59 years 57%, women 70%, technical instruction 70%, and cohabiting 87%. The level of patient satisfaction about the care provided by the nurse is 38%, medium 40%, and high 22%. In the reliability dimension it is low 23%, medium 50%, and high 27%. In the liability dimension is 17%, half 50%, and 33% high. In the dimension is low 27%, medium 40%, and high 33%. In the dimension empathy is low 23%, medium 37%, and high 40%. In the tangible goods dimension it is 23%, medium 54%, and high 23%. **Conclusion:** The level of satisfaction of the patient about the care provided by the nurse is average, in relation to the dimensions of reliability, responsibility, safety, and tangible assets; And the level of patient satisfaction is high only in the dimension of empathy.

KEY WORDS: Level of satisfaction, patient, care, nurse

PRESENTACIÓN

La satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud, que está determinada por condicionantes como la confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía. Por ende, la satisfacción del paciente se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que recibe del profesional de enfermería, teniendo como dimensiones Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía.

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017; tuvo como propósito proponer alternativas de solución que permitan modificar los comportamientos y acciones en los profesionales de enfermería a fin de mejorar el cuidado que brindan para lograr el bienestar del paciente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

El presente trabajo de investigación consta de 5 capítulos: **Capítulo I:** Comprende planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos justificación y propósito; **Capítulo II:** Incluye antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables y definición operacional de términos; **Capítulo III:** Describe el tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos; **Capítulo IV:** Resultados y Discusión; y **Capítulo V:** Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente, se consideran a las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-------------|
| CARATULA | i |
| ASESORA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| PRESENTACIÓN | vii |
| ÍNDICE | viii |
| LISTA DE TABLAS | x |
| LISTA DE GRÁFICOS | xi |
| LISTA DE ANEXOS | xii |
| | |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | |
| I.a. Planteamiento del problema | 13 |
| I.b. Formulación del problema | 16 |
| I.c. Objetivos | 16 |
| I.c.1. Objetivo General | 16 |
| I.c.2. Objetivos Específicos | 16 |
| I.d. Justificación | 16 |
| I.e. Propósito | 17 |
| | |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | |
| II.a. Antecedentes bibliográficos | 18 |
| II.b. Base teórica | 24 |
| II.c. Hipótesis | 32 |
| II.d. Variables | 33 |
| II.e. Definición operacional de términos | 34 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | |
| III.a. Tipo de estudio | 35 |
| III.b. Área de estudio | 35 |
| III.c. Población y muestra | 36 |
| III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos | 37 |
| III.e. Diseño de recolección de datos | 38 |
| III.f. Procesamiento y análisis de datos | 38 |
| | |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | |
| IV.a. Resultados | 40 |
| IV.b. Discusión | 46 |
| | |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| V.a. Conclusiones | 51 |
| V.b. Recomendaciones | 52 |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA | 58 |
| ANEXOS | 59 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| TABLA 1 Datos generales de los pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 40 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| GRÁFICO 1 Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 41 |
| GRÁFICO 2 Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de la confiabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 42 |
| GRÁFICO 3 Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de la responsabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 43 |
| GRÁFICO 4 Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de la seguridad en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 44 |
| GRÁFICO 5 Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de la empatía en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017 | 45 |

LISTA DE ANEXOS

| | | Pág. |
|----------------|--------------------------------------|-------------|
| ANEXO 1 | Operacionalización de variables | 60 |
| ANEXO 2 | Instrumento | 61 |
| ANEXO 3 | Validez del instrumento | 63 |
| ANEXO 4 | Confiabilidad del instrumento | 64 |
| ANEXO 5 | Escala de valoración del instrumento | 65 |
| ANEXO 6 | Consentimiento informado | 67 |

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2016, sostuvo a través de la encuesta mundial a 21 países europeos, que la experiencia de pacientes está relacionada de forma significativa con la satisfacción de la atención de salud solo en un 10%; las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención, entre otros; sin embargo, globalmente a nivel mundial explicaban que sólo un 18% estaban satisfecho con la atención recibida de Enfermería.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2016, afirma que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento), de los individuos o de la población, de una forma total y precisa. Por ende, los países de América Latina como Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú, y Venezuela; evidenciaron la necesidad de revalorizar el concepto de satisfacción del paciente como eje fundamental de la calidad de atención en enfermería.

El Ministerio de Salud del (MINSA) en el 2016, refirió que la satisfacción es una actitud que está relacionada con el estado emocional e influida por la información que el paciente recibe por parte del profesional de enfermería; según un estudio realizado en hospitales nacionales reportaron que el 60% de los pacientes tuvieron una satisfacción medianamente favorable con relación al cuidado de enfermería; según los componentes técnico fue medianamente favorable 52% e interpersonal 46%; y el componente confort fue desfavorable 80%; lo cual demuestra que solo 15% fue favorable y desfavorable 25%.

El Ministerio de la Protección Social en el 2016, sostiene que en la actualidad las instituciones prestadoras de salud del sector público y privado se han visto en la necesidad de medir la satisfacción del paciente frente al cuidado de Enfermería, para mejorar la calidad en la atención de la Salud, dado que los usuarios demandan mejor prestación de los servicios de salud.

Esto obedece al cumplimiento que se le está dando a la implementación de los servicios de salud individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional de Enfermería óptimo, teniendo en cuenta el balance entre los beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. A continuación, se describe estudio realizado sobre el mismo. ¹

En el Perú, respecto al nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería, se encontró que están medio satisfecho 53%; asimismo, están medio satisfechos según dimensiones del trato 31%, disponibilidad 39%, continuidad 86%, y resultado 57%. Los resultados del presente estudio apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte de los profesionales de enfermería para mejorar la atención y brindar un cuidado de calidad. ²

La satisfacción del paciente es sin duda una preocupación prioritaria de los servicios de salud; es decir, conlleva a fomentar el deseo de los profesionales de enfermería a mejorar constantemente la calidad del cuidado a fin de satisfacer las exigencias de los pacientes y/o usuarios en cuanto a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía. ³

En el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, se ha podido observar inequidad entre el número de pacientes

hospitalizados de alto grado de complejidad y número de enfermeras que tienen que cumplir diversas actividades y procedimientos para satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de diversa índole de acuerdo al grado de dependencia de cada paciente.

Al entrevistar informalmente a los pacientes, muchos manifiestan expresiones: “las enfermeras no me atienden en forma oportuna”, “no responden a sus preguntas por ende tengo muchas dudas”, otras responden con palabras que no entendemos”, “no son amables”, “están muy ocupadas”, “su trato es de indiferencia”, “no nos brindan confianza”, “nunca se acercan a conversar con nosotros”, “se limitan a realizar su trabajo de manera rutinaria”, “son apáticas”; entre otros. Toda esta problemática manifestada anteriormente, ha ocasionado que se realice el presente estudio en dicha institución de salud; por lo que a continuación se plantea la siguiente interrogante:

I.b. Formulación del problema

¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA, JUNIO 2017?

I.c. Objetivos

I.c.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017.

I.c.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, en relación a las dimensiones:

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía

I.d. Justificación

El estudio es conveniente, porque los hallazgos encontrados sobre la satisfacción del paciente pueden servir de base, para proponer alternativas para mantener y/o mejorar la calidad del cuidado integral que proporciona el profesional de Enfermería al paciente y familia; su trascendencia social implica obtener el mejor beneficio posible para la diada enfermera – paciente a fin de que ambos tanto cuidador como ser cuidado trabajen en conjunto para lograr un cuidado que trascienda en la institución hospitalaria, en las familias de los pacientes hospitalizados y en el seno de la comunidad.

Así mismo el estudio intenta llenar vacíos del conocimiento considerando que uno de los componentes de la calidad del cuidado es la satisfacción del paciente; por ende, es de gran relevancia en el ámbito asistencial, ya que se busca construir bases para consolidar un cuidado integral que abarque todas las esferas del ser humano como la física, mental, social, económica y espiritual.

I.e. Propósito

El propósito del estudio radica en que pretende brindar hallazgos actualizados a las autoridades de la institución de salud cuya base es las respuestas de los pacientes sobre su satisfacción sobre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería, que cotidianamente se enfrenta a un sinfín de situaciones complejas y recargadas, para así implementar un sistema de gestión de calidad en las instituciones prestadoras de salud, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos durante el otorgamiento del cuidado enfermero a fin de que está sea óptima y confiable.

El estudio servirá como un marco de referencia para futuros estudios que permite analizar las fortalezas y debilidades en la satisfacción del paciente con cuidados integrales. La satisfacción del paciente; le permiten reducir las estancias hospitalarias y el incremento de los costos de la hospitalización; que inciden en la recuperación inmediata del paciente. Así mismo, la satisfacción del paciente proporciona un alto grado de respuesta a las necesidades y expectativas de tal manera que se consiga un nivel de atención en el marco de la calidad total.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. Antecedentes bibliográficos

Internacionales:

Iraola M, Orduñez P, Rojas O, Liriano J, Famada C, Alvarado L, Monzón R. En el 2014, en Cienfuegos: Cuba, realizó un estudio con el objetivo de conocer la **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS**. El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal; la técnica empleada fue la encuesta el instrumento un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 90 pacientes. Los resultados fueron: un porcentaje elevado de pacientes no llegó a conocer el nombre del médico 62,4%. No midieron la presión arterial en el 38,4% de los pacientes resaltando las especialidades de Traumatología 82% y Cirugía 69,2%. Concluyeron que las intervenciones para mejorar la satisfacción en el Servicio de Urgencias deben basarse en lograr el conocimiento por parte de los pacientes del nombre del médico que los atiende, que no debe faltar la medición de la presión sanguínea y la confección de la referencia.⁸

Blásquez S, Quezada A. En el 2014, En Veracruz - México, realizaron un estudio con el objetivo fue determinar el nivel de **SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA EN UN HOSPITAL REGIONAL, CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA**, la metodología fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 21 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario denominado (Patient Satisfaction Instrument). Los resultados fueron que el nivel de satisfacción del usuario es regular 71%, bajo 24%, y alto 5%. Según dimensiones fue regular en lo técnico profesional 57,1% usa lenguaje sencillo y fácil de entender, en cuanto a confianza 76,2%,

y educación al paciente 66,7% da explicaciones claras. Las conclusiones fueron que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente. ¹¹

Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J. En el 2014, en Juárez: México, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO CON EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL**, la metodología fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, y de corte transversal, la muestra fue conformada por 191 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es la escala de Likert. Los resultados respecto a la accesibilidad de la enfermera se dio satisfacción alta 77%; en explicar y facilitar, media 48%; en capacidad para confortar, alta 62%; en anticipación, media 75%; en relación de confianza, alta 74%; en monitoreo seguimiento, alta 81,2%. Las conclusiones fueron que el personal profesional de enfermería en cuanto al nivel de la satisfacción global fue alto en el adulto mayor hospitalizado, ya que cumplieron con sus expectativas. ¹²

Guizhpilema B, Guamán A, Sinchi M. En el año 2013, en Quito: Ecuador, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE RECIBEN EN EL SERVICIO DE CLÍNICA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO**. El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 136 adultos mayores. El resultado fue 82,4% tuvo nivel de satisfacción alto 5,4% bajo y 2,2% medio. El nivel de satisfacción del adulto mayor es considerado alto, con respecto a los cuidados que recibe por parte de la enfermera, existe un determinado número de pacientes que dan una calificación bajo y medio. ⁹

Dios C, Alba D, Ruiz R, Jiménez C, Përula L, Rodríguez A. En el 2013, en Córdoba: España, realizó un estudio con el objetivo de medir la **SATISFACCIÓN RELACIONADA CON ASPECTOS TÉCNICOS Y COMUNICATIVOS DE USUARIOS DE CONSULTA DE ENFERMERÍA EN ATENCIÓN PRIMARIA**. Fue un estudio descriptivo, participaron 335 pacientes. Obtuvo un 76,5% de satisfacción respecto a los procedimientos utilizados en la sala de curas, sin embargo, 26,1% de los pacientes planteo alguna sugerencia o propuesta de cambio en respuestas abiertas, 89,1% de satisfacción en información recibida en respuestas cerradas, 16,1% hizo sugerencias de cambio; en cuanto a la relación enfermera paciente, los resultados fueron un 94,2% mostraba satisfacción frente a un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; en referencia al tiempo empleado la satisfacción oscilo del 88,5% al 16,8%. La mayoría de pacientes que consultaron con enfermería mostraron satisfacción con la atención recibida, si bien les gustaría participar más en la toma de decisiones. ¹⁰

Nacionales:

Pio M. En el 2016, en Huánuco - Perú, realizó un estudio con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN** Medrano de Huánuco, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, y diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que encontró que él 73,3% de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina presentaron un nivel de satisfacción alta y el 26,7% nivel de satisfacción baja, observaron un nivel de cuidado adecuado 86,7% y observaron cuidados inadecuados el 13,6%. Las conclusiones fueron que existe relación entre la

satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis.¹³

Barreto E. En el 2016, en Lima: Perú, realizó un estudio con el objetivo de determinar la **SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL ADULTO SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, transversal; la muestra estuvo conformada por 59 adultos del servicio de medicina. Para la recolección de datos usó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario. Resultados: El nivel de satisfacción del adulto sobre el cuidado de la enfermera fue medio 41%: Según sus dimensiones: en la dimensión Biológica el nivel de satisfacción es medio 51% con tendencia a alto 31%, en cuanto a las dimensiones socioculturales 64%; espiritual 59% y 58% fue medio. El nivel de satisfacción fue medio sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de medicina según las dimensiones biológica, sociocultural, espiritual y emocional es de nivel medio.¹⁴

Requilda D. En el 2014, Amazonas: Perú, realizó un estudio con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN**, la metodología fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 81 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que 74,1% tienen nivel de satisfacción medio y 25,9% alto. Las conclusiones fueron que la mayoría de las personas adultas mayores presentaron un nivel de satisfacción medio en todas las dimensiones, a diferencia de la dimensión de estimulación donde los participantes presentan un nivel de satisfacción alto del cuidado de enfermería.¹⁶

Atencio N. En el 2014, en Lima: Perú, realizó un estudio con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HRDCQ**, la metodología fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 140 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que, 48% fue medianamente satisfecho, 30% insatisfecho y 22% satisfecho. Las conclusiones fueron que el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero, la mayoría es medianamente satisfecho a insatisfecho, la enfermera le saluda por el nombre, le orienta para evitar complicaciones en la recuperación, soluciona sus dudas, entre otros aspectos. ¹⁷

Medina L. En el 2013, en Lima: Perú, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ASEGURADOS HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA VIRGEN DE LAS MERCEDES, HOSPITAL MILITAR DE LIMA**, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 105 pacientes, la técnica utilizada fue un ensayo y el instrumento las historias clínicas. Los resultados fueron que el 52,4% de los pacientes asegurados 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. Las conclusiones finales del presente estudio fueron que el nivel de satisfacción general referido por los pacientes asegurados respecto a la atención recibida, es medio en la Clínica Virgen de las Mercedes, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación. ¹⁵

Por los antecedentes expuestos se puede evidenciar que existen algunos relacionadas al estudio, el cual ha permitido estructurar la base teórica y metodología, siendo importante realizar el estudio a fin de que a través de los resultados permitan diseñar estrategias orientadas a promover cuidados de enfermería óptimos, con el fin lograr satisfacer las necesidades y expectativas del paciente.

II.b. Base teórica

2.2. BASE TEÓRICA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción es la acción de satisfacer, significa, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona. La satisfacción es siempre con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea y con lo que se entra en relación a la espera de cierto afecto; es decir, la satisfacción es de fundamental importancia como una medida de calidad de atención, ya que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.¹⁸

Asimismo, la satisfacción del usuario es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de los individuos, basada en ciertas características: la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, entorno cultural y socioeconómico, que están delimitados por sus expectativas, necesidades y aspiraciones.

Aquella sensación que experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades; es decir, es salud física y psicológica, la cual logra un buen estado de ánimo y actitud positiva, evitando alteraciones psicosomáticas, estrés e insatisfacción.¹⁹

La satisfacción del paciente, no estaría dada sólo por una sensación o estado individual y único, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo; es decir, es el grado de conformidad, gusto obtenido por la persona; que se mide el proceso de la atención, aumenta o disminuye las posibilidades de éxito y reduce aquella que son indeseables, a través del nivel de

satisfacción del paciente se evalúa la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.²⁰

Dimensiones de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente, es la dirección y grado de discrepancia entre percepción del cliente y expectativas, en términos de dimensiones que pueden afectar el comportamiento futuro de los usuarios y/o pacientes. Asimismo, se caracteriza por la comparación de la excelencia del servicio de proveedores a juicio del cliente; subsecuentemente, argumentan que dicha calidad está en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a lo largo de un sistema establecido de dimensiones de calidad.²¹

Por lo tanto, es necesario identificar las dimensiones para ser capaz de especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por el cliente; sin embargo, el objetivo principal es manipular a ésta; esto es esencial para identificar aspectos que puedan influir potencialmente el juicio general del cliente sobre el servicio; es decir, la calidad de servicio percibida por el cliente tiene dos dimensiones: una técnica o dimensión de salida y otra de los procesos.²²

La medición de la calidad del servicio, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo SERVQUAL, en el que se define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la empresa.

De esta forma el cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Asimismo, define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas

y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.²³

Dimensión Confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Consiste en la satisfacción del usuario al observar la habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; siempre que el servicio prometa hacer algo en cierto tiempo y llega hacerlo, además cuando el personal que atiende al cliente muestra un sincero interés en solucionarlo el problema del usuario, cuando en el servicio la atención que se realiza por primera vez es buena, en el tiempo prometido, y cuando los registros se mantienen exentos de errores.²¹

En este sentido, desde Florence Nightingale hasta la actualidad, la enfermería siempre ha mostrado disposición y compromiso con la seguridad del paciente, mejorando de manera continua sus procesos de atención.

Los principales componentes del cuidado que hacen posible alcanzar los objetivos son: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente. Brindar cuidados seguros responde a un modo de actuación profesional, elemento esencial en la cultura de calidad que se estampa en los servicios de salud.²²²

La confiabilidad, consiste en que el profesional de enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las

personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, los cuidados durante la enfermedad y los cuidados paliativos.

Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la formación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud.²³

Dimensión Responsabilidad

Se concibe a la disposición y voluntad del personal de salud para ayudar al usuario y proporcionar el servicio de manera eficiente, siempre que el personal de salud que atiende se comunica con el usuario al realizar un servicio, y que este sea rápido y que el servicio está disponible para ayudar a los usuarios y nunca estén ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.²¹

Un enfermero debe siempre ser responsable de sus actos, o la falta de ellos. La responsabilidad profesional en la enfermería comprende ser capaz de admitir cuando se comete un error o reconocer cuando hay un error de juicio, sobre todo si pudiera resultar perjudicial para el paciente. No reconocer los errores por miedo a las consecuencias es algo común entre los enfermeros, pero si te responsabilizas por tus actos y te esfuerzas por remediar la situación, siempre serás considerado como un ejemplo de enfermero profesional y prudente.²²

La enfermería es una profesión médica y también se la considera un arte; es el arte de cuidar a una persona, en su totalidad. La responsabilidad profesional en la enfermería exige que los enfermeros tengan en cuenta el bienestar de los pacientes en un conjunto que

incluye: su desarrollo físico y cognitivo, así como su salud emocional, espiritual y relacional. El cuidado holístico es una parte integrada al mantenimiento de la salud en general y la seguridad de los pacientes, e indica que el enfermero está actuando en el mejor beneficio del paciente y demostrando el uso de un gran sentido común.

Asimismo, la responsabilidad profesional implica que siempre debes observar tu entorno y el del paciente, y estar alerta ante cualquier peligro, por eso debes adoptar las medidas de seguridad para resolver los posibles problemas y garantizar que el ambiente sea seguro tanto para ti como para tus pacientes.²³

Dimensión Seguridad

La satisfacción está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención transmita confianza; para que los usuarios se sientan seguros en el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.²¹

La seguridad de los pacientes se constituye en una prioridad de la gestión de calidad del cuidado que se brinda. De ahí la importancia de reflexión sobre la magnitud que tiene el problema de efectos adversos en la asistencia sanitaria, para así prevenir su ocurrencia y proteger a los pacientes con acciones que garanticen una práctica segura; es decir, es un factor esencial de la calidad asistencial.²²

La seguridad del paciente es una dimensión clave de la calidad asistencial que ya nadie discute en el ámbito científico. Es un término que incluye las actuaciones orientadas a eliminar, reducir y mitigar los

resultados adversos evitables, generados como consecuencia del proceso de atención a la salud, además de promocionar aquellas prácticas que han resultado más seguras, al tiempo que propicia un cambio cultural que destierre todo atisbo de cultura reactiva que culpabilice a los profesionales por sus errores.

La inquietud por la calidad asistencial se centró, en la década de los años setenta, en mejorar aspectos científico-técnicos. Posteriormente, en la década de los ochenta y de los noventa comenzaron a plantearse actuaciones dirigidas a conseguir un uso adecuado de los recursos asistenciales y a mejorar la satisfacción de los pacientes. En el tercer milenio, la inquietud por continuar mejorando la calidad asistencial se focaliza en esa dimensión primordial de la misma: la seguridad del paciente. ²³

Dimensión Empatía

Agrupar a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. La satisfacción del usuario se da cuando se brinda atención individualizada en los servicios de salud a los consumidores; en horarios de trabajo convenientes sin discriminación alguna es decir a todos los usuarios, donde el servicio se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios y que la atención sea personalizada y específica.

Por ende, podríamos definir la empatía como la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir; es innegable es un elemento clave para los profesionales sanitarios y, especialmente enfermería. ²¹

Son diversos los autores que describen los beneficios de que el profesional de enfermería le muestre empatía al paciente (se siente

más comprendido, se siente más aceptado, le ayuda a confiar, se siente menos solo, aumenta su autoestima, etc.); así como, las ventajas de que los profesionales utilicen la empatía como recurso (crea un ambiente más relajado, comprensión del paciente, ayuda a mantener la identidad y el rol en la relación de ayuda, etc.).²²

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los profesionales cuyo trabajo está centrado en el alivio del sufrimiento emocional de sus pacientes, automáticamente absorbe información acerca del sufrimiento. A menudo absorbe también el mismo sufrimiento, empapándose de él y llegándose a producir un proceso de desgaste de su capacidad empática e incluso, llegar al agotamiento empático.

Todo ello se traduciría en un alto deterioro de las funciones laborales, sociales y familiares de los profesionales afectados. A pesar de lo descrito, no todos los profesionales sanitarios enferman por recibir demandas de otros, ni van a padecer desgaste profesional. El desgaste psíquico en el trabajo.²³

Nivel de satisfacción del paciente

Desde la creación de nuestro seguro integral de salud, en el país, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud. La enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se centran estrechamente vinculados. Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.²³

Según el Ministerio de salud del Perú, el grado de satisfacción del usuario es el conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes, sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención sanitaria en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; la clasificación se plantea como: ²³

- **Insatisfecho (bajo):** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las necesidades y expectativas del cliente.
- **Medianamente satisfecho: (medio)** Se produce cuando el paciente percibe el desempeño del servicio es regular.
- **Satisfecho (alto):** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las necesidades y expectativas del cliente.

La globalización trajo consigo cambios, antiguamente a las personas que asistían a centros hospitalizados a recibir atención médica, denominaban pacientes, palabra derivada del verbo latino que significa sufrir- soportar- ha sido usado tradicionalmente para referirse a personas receptoras del cuidado sanitario, hoy denominado usuario o pacientes, por tratarse de servicios que brinda la institución. ²³

TEORÍA DE ENFERMERÍA DE FLORENCE NIGHTINGALE

Florence Nightingale, precursora y pionera de enfermería, sostiene que en las primeras prácticas clínicas comienzas a experimentar la satisfacción que genera el cuidar; donde el bienestar del paciente se convierte entonces en la máxima aspiración del enfermero; esta profesión de servicio pone a disposición de los pacientes en su preparación y capacidad intelectual, que aporta con generosidad su personalidad y su carácter; emplea todo su potencial científico y humano en lograr una satisfacción con cuidado de calidad. ²⁴

La práctica enfermera incluye diferentes modos para la manipulación del entorno que sirvan para potenciar la recuperación del paciente. La higiene, la iluminación, ventilación, temperatura y ruidos son elementos a identificar para ser controlados. Además, en sus escritos describe la disposición de la habitación del enfermo en relación al resto de la vivienda, y a su vez, la relación de la vivienda con el barrio.

La relación enfermera-paciente es la relación menos definida por Florence. Pero, de todos modos, propone la cooperación y la colaboración entre enfermera y paciente en sus escritos. Habla sobre los patrones alimentarios del paciente y sus preferencias, el bienestar que le puede proporcionar al paciente la presencia de un animal de compañía, evitar al paciente angustias emocionales y la conservación de la energía mientras que se permite que el paciente realice su autocuidado.

Otra de sus aportaciones hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que prestan sus servicios en la atención a domicilio deben de enseñar a los enfermos y a sus familiares a ayudarse a sí mismos a mantener su independencia.

II.c. Hipótesis

Hipótesis Global

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017.

Hipótesis Derivadas

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio, en relación a la dimensión confiabilidad.

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio, en relación a la dimensión responsabilidad.

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio, en relación a la dimensión seguridad.

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio, en relación a la dimensión empatía.

II.d. Variables

Nivel de satisfacción del paciente sobre el Cuidado de Enfermería

II.e. Definición operacional de términos

Satisfacción del paciente. Es el grado de conformidad que perciben los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, sobre el cuidado que brinda la enfermera excede a las necesidades y expectativas del paciente en relación a la confiabilidad, seguridad, responsabilidad, y empatía.

Cuidado de enfermería. Es el conjunto de actividades integradas e integrales, es decir que contempla las dimensiones Confiabilidad, Seguridad, Responsabilidad y Empatía que realiza la enfermera basada en marcos humanísticos, científicos y tecnológicos aprendidos durante su formación profesional y consolidados en su ejercicio profesional para atender, resolver las necesidades y/o problemas derivados de la alteración de las respuestas humanas ante la enfermedad.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque permitió medir y cuantificar numéricamente la variable de estudio mediante pruebas estadísticas; según el tipo fue descriptivo porque determino de manera detallada el nivel de la satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, y según el tiempo de ocurrencia, fue de corte transversal porque implicó la obtención de datos en un tiempo y un espacio determinado.

III.b. Área de estudio

El presente estudio de investigación se realizó en el Hospital Nacional María Auxiliadora; de tercer Nivel, institución muy representativo referente a cuidados de la salud a nivel nacional, está ubicado en la Calle Miguel Iglesias N° 968, distrito de San Juan de Miraflores.

Esta prestigiosa Institución de Salud cuenta con servicios en donde se brinda atención integral de enfermería. En el Servicio de Medicina, laboran 6 enfermeras (una que cumple función administrativa y 5 labor asistencial); los cuales están distribuidos en 2 turnos diurnos y nocturnos de 12 horas excepto la jefa de enfermería que tiene turno diurno de 6 horas en las mañanas.

El servicio cuenta con 40 camas, donde el profesional de enfermería brinda atención directa las 24 horas del día. Los pacientes hospitalizados presentan grado de dependencia II y III totalmente dependientes, con promedio de hospitalización de 5 días, siendo las

patologías más frecuentes: Diabetes, ACV, NAC, Pancreatitis Aguda, NM Gástrico, Hemorragia Digestiva Alta, entre otros.

III.c. Población y muestra

Población. La población de estudio lo constituyeron los 148 pacientes hospitalizados en medicina de las salas (02) que corresponde a varones y mujeres que son atendidos aproximadamente durante un mes.

Muestra. El tamaño de la muestra fue constituida por 60 pacientes de la salas de Medicina considerando que para la selección de las unidades muestrales se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión y exclusión:

Los criterios de inclusión son:

- Pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora.
- Mayores de 19 años.
- Participación voluntaria, previo consentimiento informado.
- Pacientes con más de dos días de hospitalización.

Los criterios de exclusión son:

- Pacientes con deterioro cognitivo.
- Pacientes que no estén orientados.
- Pacientes bajo efectos de sedación.

- Pacientes de los servicios de medicina adolescentes (menores de 19 años) y adultos mayores (edad superior 81 años a más) que no otorguen el consentimiento informado.

III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality) sobre la satisfacción del paciente; el cual constó de 20 ítems, cuyas dimensiones son la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad (05 ítems), responsabilidad (05 ítems), seguridad (05 ítems), empatía (05 ítems), y bienes tangibles (05 ítems). Está constituido por una escala de respuesta múltiple (nunca = 1, a veces = 2, y siempre = 3); diseñada para comprender las expectativas respecto a un servicio.

El cuestionario está diseñado para ser administrado en una entrevista cara a cara y requiere una muestra de tamaño moderado a grande para la confiabilidad estadística. En la práctica, se acostumbra agregar elementos adicionales como la demografía del entrevistado, la experiencia previa con la marca o la categoría y las intenciones de comportamiento.

La validez del instrumento se hizo con la prueba de concordancia de juicio de expertos, en donde se consultaron a profesionales de experiencia y amplios conocimientos en el tema, se les pidió su opinión respecto al instrumento para que hicieran las correcciones debidas de acuerdo a sus criterios a través de la Tabla Binomial.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 pacientes de otra institución de salud con las mismas características del estudio; para de esta manera calcular el Coeficiente Alfa de Cronbach; es decir, si se sitúa dentro de los rangos de aceptabilidad entre $(0.70 > \alpha < 1)$.

III.e. Diseño de recolección de datos

Para llevar a cabo el plan de recolección de datos se realizó:

- Primero, se gestionó el permiso a través de una solicitud dirigida al Director del Hospital Nacional María Auxiliadora, luego de ello fue llevado al Comité de Docencia e Investigación para su inscripción y revisión, posteriormente se coordinó con el Servicio de Medicina adjuntando el proyecto de investigación.
- Segundo, se solicitó el consentimiento informado a los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, previa información que sus respuestas fueron totalmente anónimas y solo para uso exclusivo del estudio.
- Tercero, se solicitó el permiso a la Enfermera Jefa del Servicio de Medicina, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos; el cual se llevó a cabo con la aplicación del cuestionario (encuestas), considerando en un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos para llenar los instrumentos por cada paciente.

III.f. Procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo el plan de procesamiento y presentación de datos; estos fueron procesados en una tabla matriz de datos generales y específicos de la variable, utilizando para ello el paquete de Microsoft

Excel 2016 y el Programa Estadístico SPSS 24.0, para realizar los cálculos y los resultados obtenidos que fueron presentados en tablas y/o gráficos para realizar su análisis e interpretación de los hallazgos, así como la discusión en base al marco teórico y los antecedentes.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a. Resultados

TABLA 1

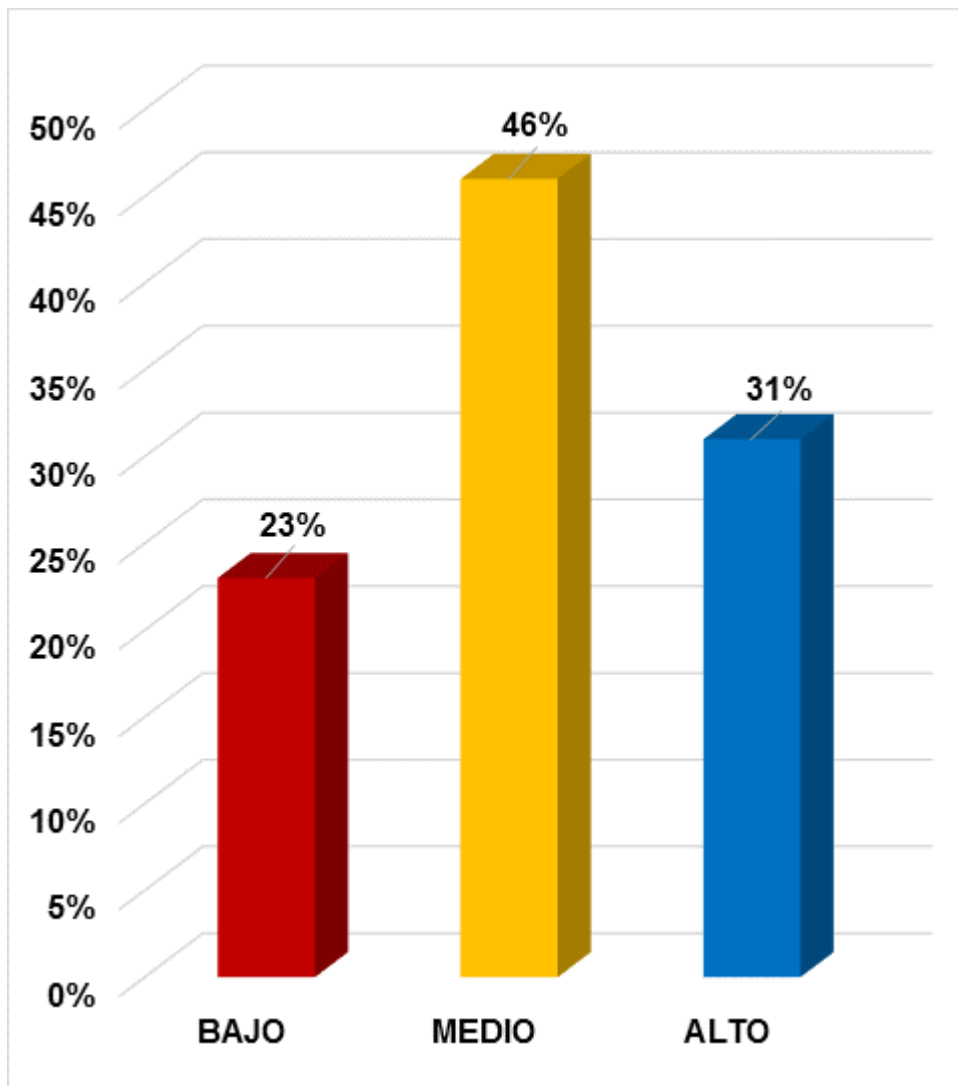
**DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA
HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA
JUNIO 2017**

| DATOS GENERALES | CATEGORÍA | n° | % |
|----------------------|--------------|-----------|------------|
| EDAD | 20 a 39 años | 08 | 13 |
| | 40 a 59 años | 34 | 57 |
| | 60 a 79 años | 18 | 30 |
| SEXO | Masculino | 18 | 30 |
| | Femenino | 42 | 70 |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN | Secundaria | 18 | 30 |
| | Técnica | 42 | 70 |
| ESTADO CIVIL | Soltero(a) | 02 | 03 |
| | Casado(a) | 06 | 10 |
| | Conviviente | 52 | 87 |
| TOTAL | | 60 | 100 |

La mayoría de los pacientes del Servicio de Medicina, presentan edades comprendidas entre 40 a 59 años 57% (34), son mujeres 70% (42), instrucción técnica 70% (42), y convivientes 87% (52).

GRÁFICO 1

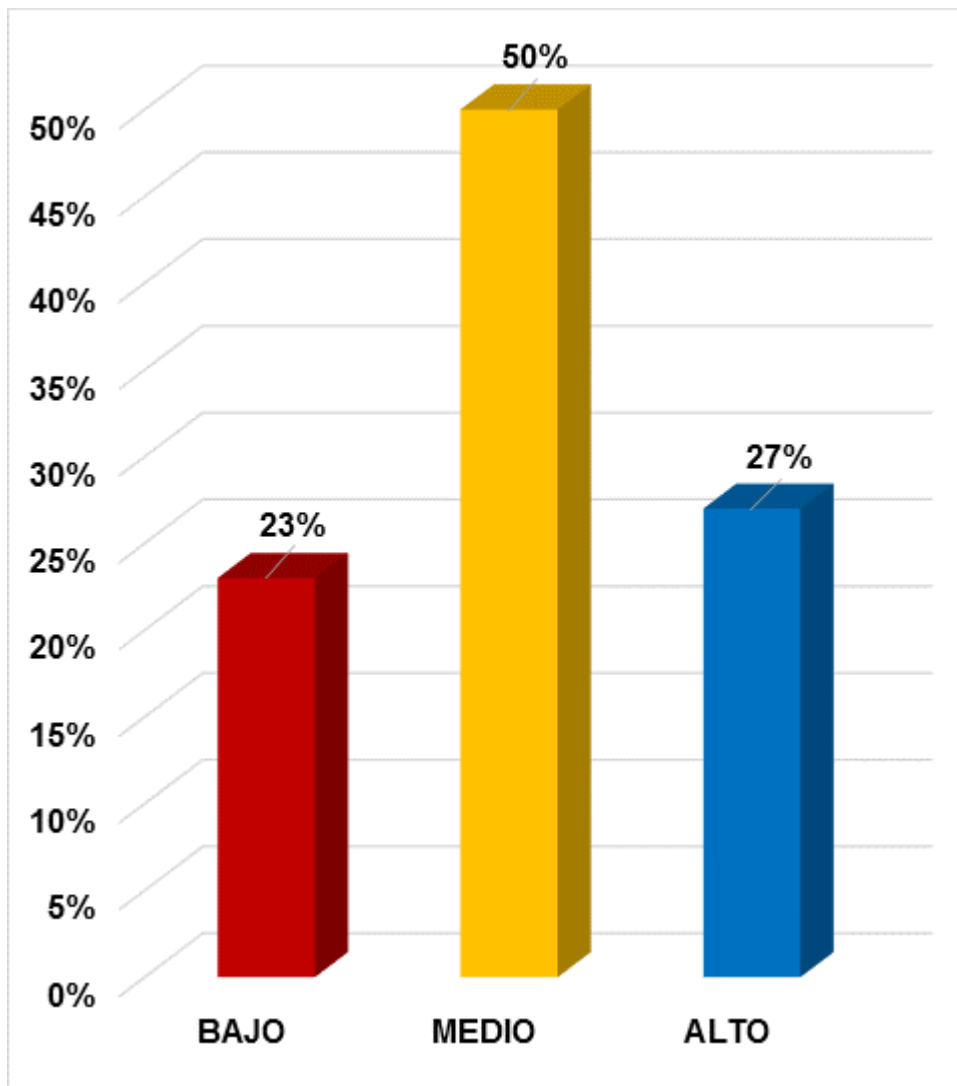
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA JUNIO 2017



El 46% (30) de los pacientes hospitalizados tienen un nivel de satisfacción medio y el 31% (20) tienen un nivel de satisfacción alto y un 23% (10) presenta un nivel de satisfacción bajo en el aspecto global con los cuidados que brinda la enfermera.

GRÁFICO 2

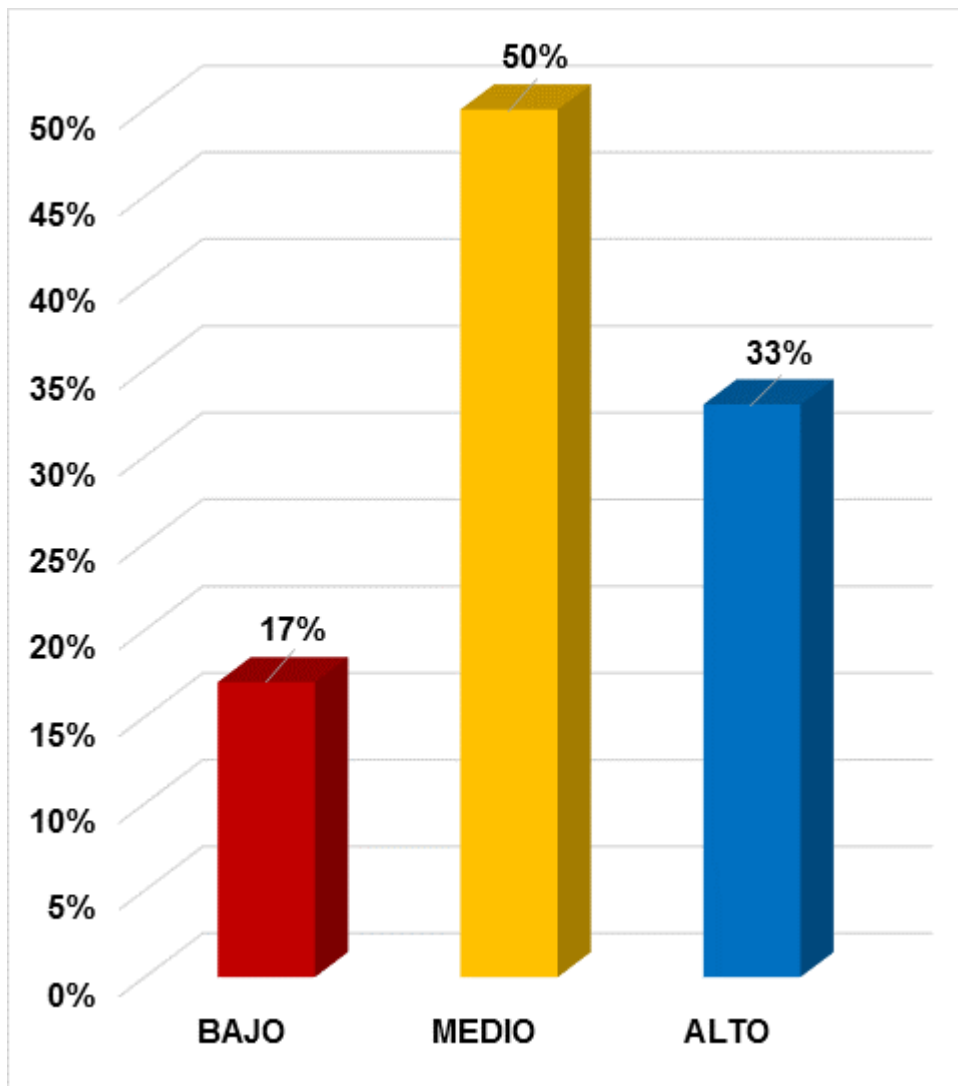
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HNMA JUNIO 2017



El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión confiabilidad sobre el cuidado de enfermería es medio 50% (30), alto 27% (16) y bajo 23% (14).

GRÁFICO 3

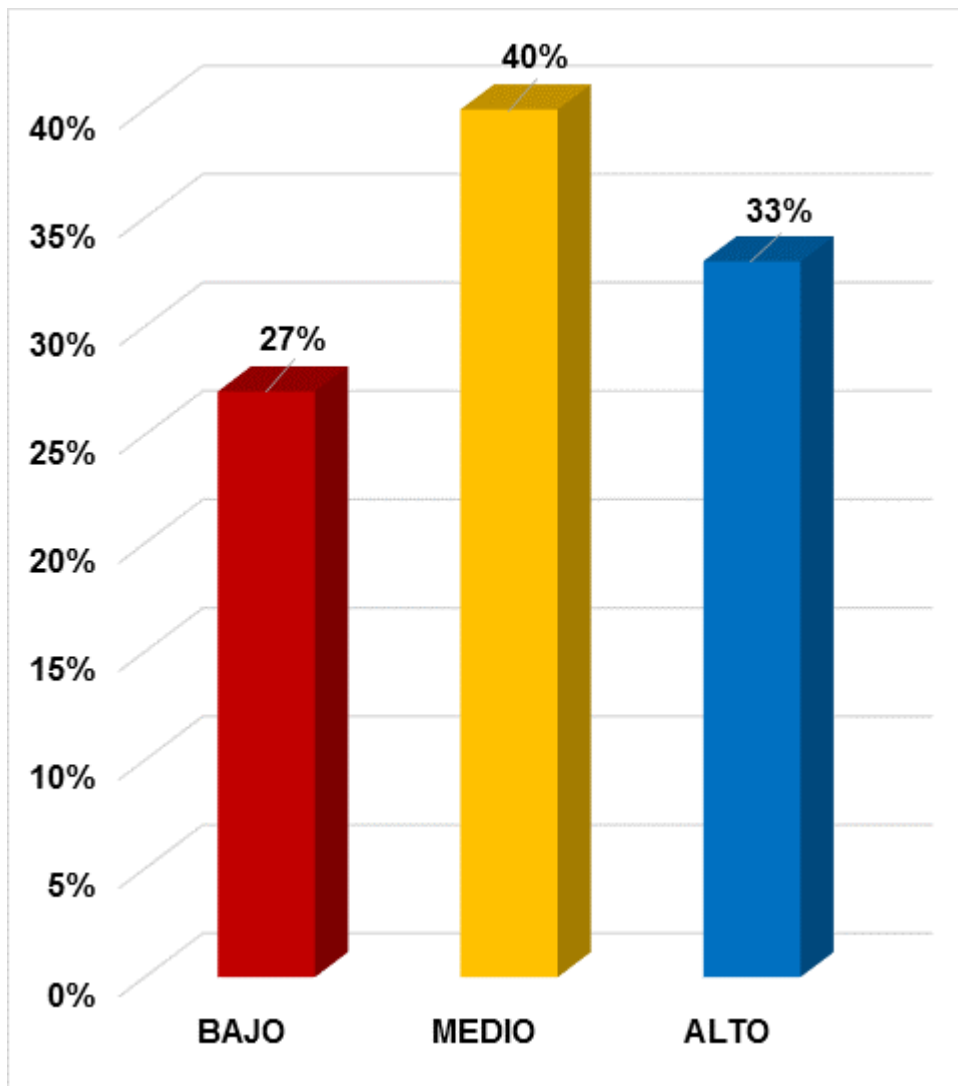
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE
BRINDA LA ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HNMA
JUNIO 2017**



El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión responsabilidad sobre el cuidado de enfermería medio 50% (30), alto 33% (20), y es bajo 17% (10).

GRÁFICO 4

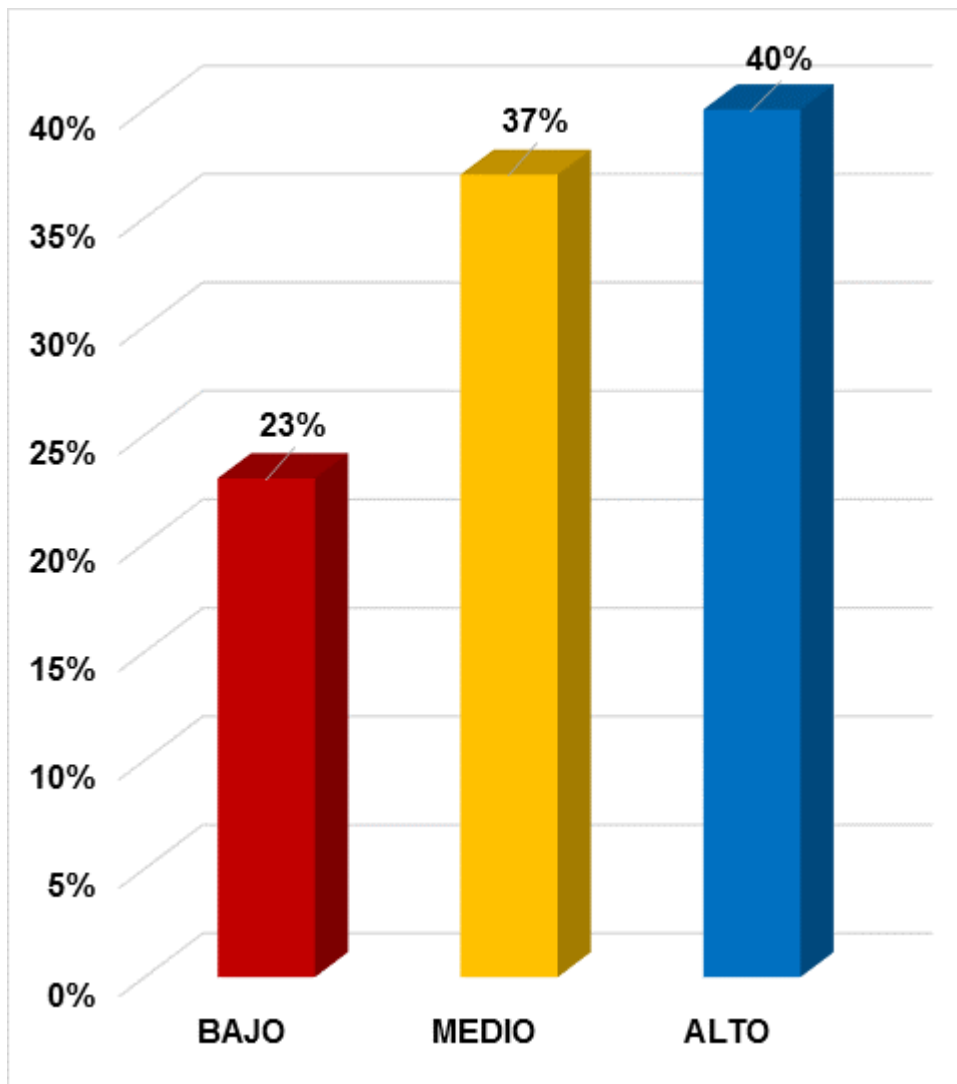
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE
BRINDA LA ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HNMA
JUNIO 2017**



El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión seguridad sobre el cuidado de enfermería, medio 40% (24) alto 33% (20), y es bajo 27% (16).

GRÁFICO 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HNMA JUNIO 2017



El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión empatía sobre el cuidado de enfermería es alto 40% (24), medio 37% (22), y bajo 23% (14).

IV.b. Discusión

La satisfacción del paciente por ser uno de los indicadores relevantes de la calidad del cuidado enfermero, necesita ser estudiada en reiteradas ocasiones a fin de establecer comparaciones, buscar oportunidades de mejora continua para establecer altos rangos de satisfacción, así como lograr la acreditación de los establecimientos de salud en el país.

Respecto a los datos generales de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora; en su mayoría son adultos maduros que presentan edades comprendidas entre 40 a 59 años; este hallazgo asemeja a lo encontrado por Iraola et al ⁸; en su estudio sobre satisfacción de los pacientes en el Servicio de Urgencias en donde se presentaron edades entre 40 a 55 años 65%, y la mayoría 63% eran mujeres, en esta edad ya se ha consolidado emocional y socialmente la persona, posiblemente tenga un trabajo estable, asuma una jefatura en el hogar, sus relaciones sociales son más provechosas.

En ambos estudios se puede evidenciar que la edad es un factor determinante para percibir con suma responsabilidad el cuidado enfermero recibido, es allí donde por su condición adulta madura, la persona podrá manifestar de manera segura sus necesidades y expectativas cumplidas, así como ellos calificaran de manera positiva o negativa su satisfacción.

Las mujeres en este estudio representan un 57%, en este caso las mujeres son más sensibles y emocionales; por ende, llevan consigo de manera innata cualidades a ser más responsables, detallistas, y evidencian de manera factible la calidad del cuidado por excelencia; según, el último informe de la Universidad de Basilea, analizó la

relación, en ambos sexos, entre el procesamiento de la información emocional; este resultado apoyaría la creencia común de que las mujeres son emocionalmente más expresivas que los hombres.

Una de las mejores fortalezas de los pacientes es el de contar con una instrucción técnica en un 70%, este dato es semejante al 80% encontrado por el estudio de Iraola,⁸ lo que significaría que son más demandantes de un cuidado de calidad y que conocerían sus derechos, responsabilidades y que podrían cooperar con la enfermera en la planificación del cuidado.

Una tendencia actual es el estado civil de convivencia y está representado en un 87% de la muestra de estudio; este estado civil, aunque legalizado no significaría seguridad para compartir bienes en caso de ruptura de la pareja. Asimismo, se puede afirmar que a medida que aumenta la educación mejora la percepción del cuidado, contribuye en la medida que promueve conocimientos y aptitudes de insatisfacción o satisfacción de acuerdo al cuidado recibido de la enfermera.

Con referencia al nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina, existen diferencias porcentuales entre los niveles bajo 23% y medio 46%; el nivel alto sólo fue 31%.

Estos hallazgos difieren, de lo encontrado por Pio, referencia en Huánuco en su estudio sobre el nivel de satisfacción de 60 adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el Servicio de Medicina pues el 73,3% de pacientes reportó un nivel de satisfacción alto y 26,7% bajo.

El estudio de Blásquez y Quezada,¹¹ reportó hallazgos coincidentes ya que la satisfacción del paciente hospitalizado fue regular 71%, seguido de bajo 24%, y alto 5%. Por tanto, presentar un nivel de satisfacción medio conlleva a los pacientes a sentirse incómodos, desinformados, desatendidos, porque perciben un servicio con deficiencias, carente de calidez, escaso trato, poco fiable, restándole credibilidad, donde el entorno percibido no es cómodo y no llena sus expectativas.

El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión confiabilidad; es bajo 23%, medio 50%, y alto 27%. El nivel de satisfacción medio con tendencia a nivel alto está dado porque las enfermeras realizan las actividades en el tiempo establecido y les inspiran confianza al realizar su labor asistencial.

El nivel de satisfacción bajo está dado porque algunas enfermeras no realizan su labor de forma fiable y cuidadosa y siente que la enfermera no está pendiente de su salud. El estudio de Ruiz et al,¹² sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera; reportaron hallazgos no coincidentes donde presentaron un nivel de satisfacción alta 77%.

Por tanto, al presentar un nivel de satisfacción medio les conlleva a los pacientes a percibir un profesional de enfermería poco confiable, cuidados incorrectos, no siendo en forma oportuna, no disipan dudas, no realizan sus actividades en el tiempo establecido y no demuestra interés.

El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión responsabilidad; es bajo 17%, medio 50%, y alto 33%. El nivel de satisfacción medio con tendencia a nivel alto está dado porque las enfermeras los atienden rápidamente cuando presenta reacciones

adversas, responden sus dudas e inquietudes, y ayudarle en todo momento. Es bajo porque algunas enfermeras no atienden sus necesidades.

Barreto, ¹⁴ reportó hallazgos coincidentes en su estudio sobre satisfacción en la atención del adulto sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; fue medio 41%. Según sus dimensiones: en la dimensión Biológica el nivel de satisfacción es medio 51% con tendencia a alto 31%.

Por lo tanto, al presentar un nivel de satisfacción medio les conlleva a los pacientes a percibir un profesional de enfermería poco responsable, no priorizan la atención de acuerdo a sus necesidades y expectativas; asimismo, no están dispuestos a ayudarlos en todo momento, y durante su atención no demuestran poseer destrezas y habilidades.

El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión seguridad; es bajo 27%, medio 40%, y alto 33%. El nivel de satisfacción medio con tendencia a nivel alto está dado porque las enfermeras le inspiran credibilidad y confianza, y le brindan orientación para prevenir las complicaciones. Es bajo porque algunas enfermeras no orientan sobre posibles reacciones adversas y no demuestran poseer habilidades y destrezas.

El estudio de Medina,¹⁵ reportó hallazgos coincidentes, 52,4% manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización; seguido de 25,7% con baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Por lo tanto, al presentar un nivel de satisfacción medio les puede conllevar a los pacientes a percibir un profesional de enfermería poco seguro, sienten que no

le tratan con cortesía y amabilidad, tampoco les inspiran confianza, y además se refleja que cuando los atienden les demuestran escasa capacidad resolutive asistencial.

El nivel de satisfacción del paciente en la dimensión empatía; es bajo 23%, medio 37%, y alto 40%. El nivel de satisfacción medio con tendencia a nivel alto está dado porque las enfermeras los tratan con amabilidad, es comunicativa y amical. Es bajo porque algunas enfermeras no muestran interés emocional y comprensión.

Atencio,¹⁷ evidenció hallazgos coincidentes en su estudio sobre nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero, donde 48% fue medio satisfecho, 30% insatisfecho y 22% satisfecho. Dios, et al¹⁰, en su estudio sobre satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios de consulta de enfermería, reportaron hallazgos coincidentes donde un 76,5% de satisfacción respecto a los procedimientos utilizados en la sala de curas.

Por lo tanto, al presentar un nivel de satisfacción alto les puede conllevar a los pacientes a percibir un profesional de enfermería empático, porque le brinda una atención personalizada con sumo interés por su bienestar, con escucha receptiva y apoyo emocional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. Conclusiones

- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora; por lo tanto, se acepta la hipótesis general.
- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión confiabilidad es medio; por lo tanto, se acepta la hipótesis.
- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión responsabilidad es medio; por lo tanto, se acepta la hipótesis.
- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión seguridad es medio; por lo tanto, se acepta la hipótesis.
- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión empatía es alto; por lo tanto, se rechaza la hipótesis.

V.b. Recomendaciones

- Se Sugiere a la jefatura de Enfermería del Hospital Nacional María Auxiliadora diseñar y/o formular estrategias de capacitación permanentes en base a concientizar al personal profesional de enfermería sobre la importancia que tiene la satisfacción del paciente y del trato que merece como ser humano único e irrepetible pues su cuidado es trascendental en el ejercicio de sus labores asistenciales profesionales.
- La Jefatura de Enfermería del Servicio de Medicina, realizar programas de educación continua a fin de que se dote de más enfermeras en estos servicios de mediana y alta complejidad y realizar evaluaciones como supervisiones periódicas del cuidado brindado por los profesionales de enfermería asistenciales a fin de que se internalice el lema de otorgar un cuidado de calidad al usuario y familiares.
- El personal profesional de enfermería poner mayor énfasis en el momento de brindar el cuidado desde el primer momento que tiene contacto con el paciente, además de evaluarse constantemente sobre cómo es que esta brindado el cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Ministerio de la Protección Social. Pautas de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Bogotá: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad; 2016. [Internet] [fecha de acceso: 15.03.2017]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>
- (2) Blásquez S, Quezada A. Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Veracruz: Universidad Veracruzana; 2014. [Internet] [fecha de acceso: 15.04.2017]. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
- (3) Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2012. [Internet] [fecha de acceso: 17.03.2017]. Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- (4) Ramírez I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Internet] [fecha de acceso: 07.05.2017]. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5095>

- (5) Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; 2015. [Internet] [fecha de acceso: 03.05.2017]. Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/>
- (6) Fhon S, Córdova R, Villanueva V. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2015. [Internet] [fecha de acceso: 09.04.2017]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
- (7) Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau. [Tesis para Obtener el Grado académico de magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Internet] [fecha de acceso: 02.05.2017]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis.pdf>
- (8) Iraola M, Orduñez P, Rojas O, Liriano J, Famada C, Alvarado L, Monzón R. Satisfacción de los pacientes en el Servicio de Urgencias a través del informe de usuarios. Cienfuegos: Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias; 2014,4, (2.-3). [Internet] [Fecha de acceso: 07.05.2017]. [Internet] [fecha de acceso: 07.05.2017]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol4_2-3_05/mie07205.htm
- (9) Guizhpilema B, Guamán A, Sinchi M. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital Homero Castanier Crespo. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Quito: Universidad de Cuenca; 2013. [Internet] [fecha de acceso: 04.06.2017]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5089>

- (10) Dios C, Alba D, Ruiz R, Jiménez C, Përula L, Rodríguez A. Satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios de consulta de Enfermería en Atención Primaria. Córdoba: Universidad de Córdoba; 2013, Volumen 12, Número 31. [Internet] [Fecha de acceso: 07.05.2017]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6141201300030001
- (11) Blásquez S, Quezada A. Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Veracruz: Universidad Veracruzana; 2014. [Internet] [fecha de acceso: 03.04.2017]. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
- (12) Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J. Nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera en un hospital de segundo nivel. Juárez: Instituto Mexicano del Seguro Social; 2014, Volumen 23, Número 1. [Internet] [Fecha de acceso: 07.05.2017]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
- (13) Pio M. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el Servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Internet] [fecha de acceso: 15.05.2017]. Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/214/T_047_46795243_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- (14) Barreto E. Satisfacción en la atención del adulto sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet] [fecha de acceso: 02.05.2017]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf
- (15) Medina L. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Cayetano Heredia 2014. [Internet] [fecha de acceso: 15.06.2017]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/1798>
- (16) Requilda D. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Hospital General de Jaén. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2014. [Internet] [fecha de acceso: 15.05.2017]. Disponible en: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_0bec4fd323e92f08a2e1c612bd25760a/Description#tabnav
- (17) Atencio N. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo. [Tesis para obtener el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Internet] [fecha de acceso: 15.05.2017]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf

- (18) Roz B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad. La Habana: Revista de Psicología Científica; 2010. [Internet] [fecha de acceso: 04.05.2017]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>
- (19) Donabedian A. Estándares de la calidad de atención. Atributos de la calidad de atención. Barcelona, España: Ann Arbor; 2010. [Internet] [fecha de acceso: 15.06.2017]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
- (20) Ministerio de Salud del Perú. Insatisfacción por la atención recibida por las enfermeras en hospitales limeños. Lima, Perú: MINSA; 2015.
- (21) Parasuraman. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en los servicios de salud. Washington, USA: Prensa Libre; 2012.
- (22) Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de la calidad de servicio. Miami, USA: Universidad de Miami; 2011.
- (23) El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet] [fecha de acceso: 15.05.2017]. URL: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- (24) Wesley R. Teorías y modelos de enfermería. Distrito Federal: Mc Graw Hill Interamericana; 2014.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez R. El método científico. Madrid: Díaz de Santos; 2010.
- González M. Metodología de investigación. Bogotá: Aguacilar; 2014.
- Hurtado J. Proyecto de investigación científica. Bogotá: Quirón; 2013.
- Hernández S. Metodología de investigación. DF: Pearson; 2012.
- Pineda E. Metodología de la investigación. Ginebra: OPS; 2012.
- Pascual F. Metodología de investigación. Buenos Aires: Ateneo; 2013.
- Tamayo M. El proceso de la investigación. Madrid: Limusa; 2012.
- Zorrilla S. Metodología de la investigación. DF: Océano; 2011.

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|---|---|---|
| <p>Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería</p> | <p>La satisfacción es la acción de satisfacer, podemos ser más exquisitos aún, significa pagar enteramente lo que se debe, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona. La satisfacción es siempre con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea y con lo que se entra en relación a la espera de cierto afecto.</p> | <p>Es el grado de conformidad que perciben los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, sobre el cuidado que brinda la enfermera excede a las necesidades y expectativas del paciente en relación a la confiabilidad, seguridad, responsabilidad, y empatía; que será medido mediante un instrumento tipo escala de Likert y valorado en niveles de satisfacción bajo, medio y alto.</p> | <p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de bioseguridad. ▪ Inspira confianza ▪ Fiabilidad. ▪ Pendiente de la salud ▪ Priorización ▪ Atención ▪ Interés ▪ Ayuda ▪ Orientación clara ▪ Habilidades y destrezas ▪ Confianza ▪ Orientación oportuna ▪ Saludo ▪ Trato ▪ Comunicación ▪ Actitud de escucha. |

ANEXO 2

INSTRUMENTO

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) paciente, es grato dirigirme a usted a informarle que estoy realizando un estudio titulado: **“Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017”**; por lo que su participación es muy importante, es estrictamente confidencial y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora y tiene validez para la parte de investigación, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (X), la respuesta que usted considere estar percibiendo en el servicio.

DATOS GENERALES:

Edad:

- a) 18 a 39 años
- b) 40 a 59 años
- c) 60 a 79 años
- d) 80 a más años

Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Universitaria

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)

Procedencia:

- a) Costa
- b) Sierra
- c) Selva

DATOS ESPECÍFICOS DEL CUESTIONARIO

| CONFIABILIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
|--|--------------|----------------|----------------|
| La enfermera realiza sus procedimientos con bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes) | | | |
| La enfermera le inspira confianza al realizar su labor | | | |
| La enfermera realiza su labor eficiente | | | |
| La enfermera está pendiente de su salud | | | |
| RESPONSABILIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera atiende sus necesidades básicas | | | |
| La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal | | | |
| La enfermera le responde sus dudas e inquietudes | | | |
| La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento | | | |
| SEGURIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera le orienta claramente sobre las posibles reacciones adversas | | | |
| La enfermera se esfuerza para que usted descanse cómodamente | | | |
| La enfermera le da sus medicamentos según la hora indicada por el Medico. | | | |
| Le brinda orientación para prevenir complicaciones | | | |
| EMPATÍA | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera le saluda a usted y se identifica | | | |
| La enfermera es amable | | | |
| La enfermera se demuestra comunicativa y respetuosa | | | |
| La enfermera le escucha con atención. | | | |

Fuente: Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality)

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CONCORDANCIA ENTRE LOS EXPERTOS SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

| ITEMS | Nº DE JUEZ | | | | | | | | P |
|-------|------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.035 |
| 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.035 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.035 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 8 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.035 |
| 9 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.035 |
| | | | | | | | | Σ | 0,191 |

Se ha considerado:

0 = Si la respuesta es negativa

1 = Si la respuesta es positiva

$$P = \frac{0.191}{9} = 0.021222$$

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa; por lo tanto, el grado de concordancia es significativo y el instrumento es válido según la Prueba Binomial aplicada. Por lo cual de acuerdo al resultado obtenido por cada juez existe concordancia. El valor final de la validación es de 0.021; existe concordancia entre los expertos tomando en cuenta todos los ítems.

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ALFA DE CRONBACH

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto en 10 pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, seguidamente se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach; cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K Número de ítems

S_i^2 Varianza muestral de cada ítem.

S_t^2 Varianza del total de puntaje de los ítems.

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere que el coeficiente “ α ” Cronbach sea mayor que 0.70 y menor que 1; por lo tanto, se dice que el ítem es válido y el instrumento es confiable.

$$\alpha = \frac{20}{19} * \left(1 - \frac{8.67}{91.25} \right)$$

$$\alpha = 1.053 * 0.905 = 0.9529506$$

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA

| Alfa de Cronbach | Nº de ítems |
|------------------|-------------|
| 0.95 | 20 |

ANEXO 5

ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MEDICIÓN DE LA VARIABLE – NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA

Para la medición de la variable sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, se utilizó la Escala de Staninos y la Campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías: bajo, medio y alto.

VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

1. Se determinó el promedio = 45.17
2. Se calculó la desviación estándar (DS) = 9.55
3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (DS)$$

$$a = 45.17 - 0.75 (9.55)$$

$$a = 45.17 - 7.16 = 38.01$$

$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$b = 45.17 + 0.75 (9.55)$$

$$b = 45.17 + 7.16 = 52.33$$



Puntajes de rangos

| Bajo | Medio | Alto |
|---------|---------|---------|
| 20 – 38 | 39 – 52 | 53 – 60 |

DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 8.90 - 0.75 (1.99) = 7.41$$

$$b = 8.90 + 0.75 (1.99) = 10.39$$

Puntajes de rangos

| Bajo | Medio | Alto |
|---------|---------|---------|
| 04 – 07 | 08 – 10 | 11 – 12 |

DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 9.23 - 0.75 (1.84) = 7.85$$

$$b = 9.23 + 0.75 (1.84) = 10.61$$

Puntajes de rangos

| Bajo | Medio | Alto |
|---------|---------|---------|
| 04 – 07 | 08 – 10 | 11 – 12 |

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 9.17 - 0.75 (2.13) = 7.57$$

$$b = 9.17 + 0.75 (2.13) = 10.76$$

Puntajes de rangos

| Bajo | Medio | Alto |
|---------|---------|---------|
| 04 – 07 | 08 – 10 | 11 – 12 |

DIMENSIÓN 2: EMPATÍA

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 9.10 - 0.75 (2.36) = 7.33$$

$$b = 9.10 + 0.75 (2.36) = 10.87$$

Puntajes de rangos

| Bajo | Medio | Alto |
|---------|---------|---------|
| 04 – 07 | 08 – 10 | 11 – 12 |

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA
LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL
MARÍA AUXILIADORA
JUNIO 2017**

Yo, MYRIAM MILAGROS CHUMPITAZ CAYCHO, de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista; quien está realizando un estudio al que usted está siendo invitado(a) a participar; que trata de determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, Junio 2017.

Por lo que, si usted desea participar en el estudio será de forma voluntaria; es decir, tendrá la libertad de ser participe o no del estudio, sin que esto implique algún tipo de medida por su retiro; por lo tanto, se deja explícito que la participación es voluntaria y respetando su privacidad, no correrá ningún riesgo físico, emocional, pues solo se recolectarán los datos mediante un cuestionario tipo Escala de Likert. Por lo tanto, leído las declaraciones consignadas, deseo participar en el presente estudio voluntariamente, dando mi firma de consentimiento informado.

Nombre: _____

Firma: _____