

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina,  
atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II - 2 MINSA  
Tarapoto. Mayo - octubre 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

**AUTOR:**

**Dámaris Keycosofia Riva Correa**

**ASESOR:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto - Perú**

**2020**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina,  
atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II - 2 MINSA  
Tarapoto. Mayo - octubre 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

**AUTOR:**

**Dámaris Keycosofia Riva Correa**

**ASESOR:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto - Perú**

**2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina,  
atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA  
Tarapoto. Mayo-octubre 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

**AUTOR:**

**Dámaris Keycosofia Riva Correa**

**ASESOR:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto – Perú**

**2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina,  
atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA  
Tarapoto. Mayo-octubre 2019**

**AUTOR:**

**Dámaris Keycosofía Riva Correa**

**Sustentada y aprobada el 16 de Setiembre del 2020, ante el honorable jurado:**

.....  
**Obsta. Dra. Lolita Arévalo Fasanando**

**Presidente**

.....  
**Lic. Enf. Mg. Cristina Palomino Aguirre**

**Secretaria**

.....  
**Lic. Enf. M. Sc. Luz Karen Quintanilla Morales**

**Vocal**

## Constancia de asesoramiento

LA QUE SUSCRIBE EL PRESENTE DOCUMENTO, HACE CONSTAR:

Que he revisado y bajo mi asesoramiento la señorita Bachiller en enfermería **Dámaris Keycosofia Riva Correa**, ha ejecutado el proyecto de investigación titulado:

**“Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-Octubre 2019”**

Para constancia, firmo en la Ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 16 de Setiembre del 2020.

Atentamente



.....  
**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Bach. Damaris Keycosofia Riva Correa**, con DNI N° 70817551, egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la Tesis titulada: **Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Mayo –octubre 2019.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes bibliográficas consultadas.
3. La tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.; es decir, no ha sido publicada o presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido alterados, no duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 16 de Setiembre del 2020.



.....  
**Damaris Keycosofia Riva Correa**

DNI N° 70817551



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Riva Correa Dámaris Keysofía	
Código de alumno :	70817551	Teléfono: 942 480871
Correo electrónico :	damrivac@gmail.com	DNI: 70817551

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de:	Enfermería

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de Investigación**

Título :	Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.
Año de publicación:	2020

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

20 / 10 / 2020

  
  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.  
  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

A Dios, por su gracia maravillosa concedida en todo momento, ya que en su soberanía me ha permitido culminar ésta etapa de mi vida, según el propósito que Él tiene para conmigo, a Él sea la gloria.

### **A mi familia:**

Con el más profundo amor y reconocimiento por su apoyo incondicional en mi vida.

**Dámaris.**

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento:

A mi familia y a todas aquellas personas que hacen feliz mi existencia, quienes de diferentes maneras me han mostrado su amor, cariño, comprensión y ayuda en este proceso de formación profesional, y servido de impulso y modelo para lograr mis metas.

A los docentes y a la institución formadora de nuestra carrera profesional, por compartir sus enseñanzas y experiencias para hacer de mí una persona útil a la sociedad.

**Dámaris.**



## Índice de contenido

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de contenido.....	viii
Índice de tabla.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
<b>TÍTULO.....</b>	<b>1</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Marco Conceptual.....	1
1.2. Antecedentes.....	2
1.3. Bases teóricas.....	8
1.4. Justificación.....	15
1.5. Problema.....	16
<b>II. OBJETIVOS.....</b>	<b>16</b>
2.1. Objetivo General.....	16
2.2. Objetivos Específicos.....	16
2.3. Hipótesis de Investigación.....	17
2.4. Sistemas de Variables.....	17
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>44</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>52</b>

## Índice de tabla

<b>Tabla</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1	Factores sociodemográficos: Edad, nivel de instrucción, estado civil, ocupación, religión y procedencia de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.	25
2	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión accesibilidad.	27
3	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión explica y facilita.	27
4	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión confort.	28
5	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión se anticipa.	28
6	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión relaciones de confianza.	29
7	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión monitoreo y seguimiento.	29
8	Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSa. Estudio cuantitativo de tipo descriptiva de cohorte transversal, la muestra fue de 145 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, como instrumento se utilizó el cuestionario de evaluación CARE–Q o escala de satisfacción del cuidado. Resultados: el 52,4% (76) son de sexo femenino, el 29,0% (42) se encuentran entre las edades de 51 a 60 años, el 35,9% (52) son agricultores, el 52,4% (76) convivientes, el 44,8% (65) son no letrados, el 66,9% (97) son católicos, el 38,6% (56) provienen de zonas urbano marginales. En la dimensión **accesibilidad** el 62,8% (91) presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 26,2% (38) de un nivel de satisfacción bajo y solo un 11,0% (16) presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión **explica y facilita** el 75,2% (109) presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 15,2% (22) de un nivel de satisfacción bajo y un 9,7% (14) presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión **confort** el 67,6% (98) presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 24,1% (35) de un nivel de satisfacción medio y solo un 8,3% (12) presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión **se anticipa** el 59,3% (86) presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 29,0% (42) de un nivel de satisfacción medio y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión **relaciones de confianza** el 53,1% (77) presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 25,5% (37) de un nivel de satisfacción bajo y un 21,4% (31) presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión **monitoreo y seguimiento** el 69,7% (101) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 18,6% (27) de un nivel de satisfacción alto y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción bajo. Concluyendo que el 59,8% (69) de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de 33,8% (49) con un nivel de satisfacción bajo y 18,6% (27) presentan un nivel de satisfacción bajo.

**Palabras clave:** Satisfacción, Usuario, hospitalizado.



## Abstract

The present research had as objective to determine the level of satisfaction of the users hospitalized in the Medical Service, attended by the nursing service of the Hospital II - 2 MINSA. It is a quantitative study, of a descriptive and cross-sectional type. The sample was made up of 145 patients hospitalized in the Medicine Service, as instrument the evaluation questionnaire CARE-Q or scale of satisfaction of the care was used. Results: 52.4% (76) are female, 29.0% (42) are between 51 and 60 years old, 35.9% (52) are farmers, 52.4% (76) are partners, 44.8% (65) are unlettered, 66.9% (97) are catholic, 38.6% (56) are from marginal urban areas. In the accessibility dimension 62.8% (91) present a medium level of satisfaction, followed by 26.2% (38) with a low level of satisfaction and only 11.0% (16) present a high level of satisfaction. In the explains and facilitates dimension 75.2% (109) present a medium level of satisfaction, followed by 15.2% (22) of a low level of satisfaction and 9.7% (14) present a high level of satisfaction. In the dimension of comfort 67.6% (98) present a low level of satisfaction, followed by 24.1% (35) of a medium level of satisfaction and only 8.3% (12) present a high level of satisfaction. In the dimension anticipated 59.3% (86) present a low level of satisfaction, followed by 29.0% (42) of a medium level of satisfaction and 11.7% (17) present a high level of satisfaction. In the dimension of trust relationships 53.1% (77) present a medium level of satisfaction, followed by 25.5% (37) of a low level of satisfaction and 21.4% (31) present a high level of satisfaction. In the monitoring and follow-up dimension, 69.7% (101) of the hospitalized user present a medium level of satisfaction, followed by 18.6% (27) with a high level of satisfaction and 11.7% (17) with a low level of satisfaction. Concluding that 59.8% (69) of the users hospitalized in the Medical Service present a medium level of satisfaction, followed by 33.8% (49) with a low level of satisfaction and 18.6% (27) present a low level of satisfaction.

**Key words:** Satisfaction, User, hospitalized.



## **TÍTULO:**

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Mayo –octubre 2019.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Marco Conceptual**

La Organización Mundial de la Salud en el año 2011, define la satisfacción del usuario es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención de calidad óptima teniendo en cuenta todos los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mínimo riesgo de efectos adversos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. Asimismo, la Organización Mundial de Salud define la calidad como el alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en su salud (1).

En los sistemas de Salud en América Latina actualmente asumen que la calidad de atención y satisfacción del usuario es un reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario, esto relacionado directamente con las expectativas del usuario hospitalizado, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción del usuario (2).

El Ministerio de Salud en el Perú 2011, define la satisfacción del usuario es la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención brindada por el personal de salud. El ministerio de salud ha implementado estrategias para una adecuada satisfacción del usuario, todas estas acciones están enmarcadas en la participación del personal de salud, sin embargo, los resultados no han sido los óptimos y el problema aún persiste, esto ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (3).

En las regiones de nuestro país el tema de satisfacción de los usuarios hospitalizados es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio (4).

La atención al usuario requiere de una acción coordinada usuario-paciente, eficiente, rápida y con calidad frente al usuario que se presenta diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial con respuestas diferentes del personal de salud de acuerdo al manejo de emociones y a sus diferentes grados de inteligencia emocional de cada uno.

En nuestro medio, son muy pocos los trabajos de la satisfacción del usuario hospitalizado sobre la calidad de atención de salud, de allí el interés de iniciar esta investigación y saber las dimensiones más influyentes en su determinación, de tal manera que será un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora integral de la calidad de atención.

Se ha podido observar que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud en nuestro país, refleja negligencias que se difunde por los medios de comunicación, quejas de insatisfacción y maltrato a los usuarios en los grupos más vulnerables por parte de trabajadores de salud. Situación que me ha motivado realizar dicho trabajo de investigación de manera que permita mejorar la atención al usuario a través de un personal de salud con vocación a la profesión, para brindar una atención de calidad, calidez al individuo, familia y comunidad en sus esferas bio-psicosocial y espiritual. También el sector salud debe plantear soluciones como: capacitaciones, conferencias instintivas (diplomados, certificados, entre otros) sobre calidad y calidez en atención en salud, lo cual ayudará al profesional interrelacionarse en sí y brindar una atención de calidad y por ende el usuario se sienta satisfecho de la atención recibida.

## **1.2. Antecedentes**

**Silva J, Cordova S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. (2015)** en su investigación “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital



público” de la Universidad Nacional Autónoma de México. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. Los resultados muestran el predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería. Conclusión: Los resultados apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad, los componentes Técnico e Interpersonal presentaron una percepción medianamente favorable y el componente Confort fue desfavorable. Por otro lado, se observó que el sexo femenino percibe mejor el cuidado brindado por enfermería. A pesar de no observarse asociación con las variables sociodemográficas no puede descartarse que estas puedan estar asociadas, por lo cual es necesario realizar estudios para profundizar en este hecho. Mantener una comunicación efectiva favorece un ambiente de confianza donde el paciente pueda expresar dudas, temores, sentimientos y emociones, mediante un trato holístico por parte de enfermería, el cual se debe propiciar en todo momento. Conocer la percepción del paciente permite la creación de un programa de mejora y un proceso reflexivo a partir de la propia experiencia para el desarrollo del profesional, llevándolo a mejorar la calidad de atención (5).

**García A, Arévalo A, García M, Sánchez M, Delgado M, Diego F, et al (2015).** Con la investigación: “Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión”. El objetivo fue conocer aspectos concretos acerca de la información y la comunicación con los usuarios de los servicios de urgencias hospitalarias y el trato recibido en ellos a través de una encuesta telefónica. Los resultados señalan que el 86% de los pacientes evaluaron positivamente el trato recibido por los profesionales en general, el 92% el respeto mostrado, el 87% el trato de los médicos y el 71% el trato recibido por enfermería. El 27,5% no recuerda haber recibido información del personal del punto azul (profesionales especialmente capacitados para dar información). Se encontró significación estadística ( $p=0,045$ ) en relación a la amabilidad y respeto mostrado por enfermería. Se concluyó que la percepción del trato recibido por los pacientes es buena,

mientras que en relación a la información y comunicación es ostensiblemente mejorable y podría ser evaluada utilizando la encuesta que se propone, ya que permite detectar y utilizar los puntos débiles de estos aspectos de la asistencia sanitaria como lanzaderas de las iniciativas de implementación (6).

**Blázquez S. Quezada A. (2014)** en la investigación “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería” del Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Veracruzana-México. Estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS. Resultados: 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación al paciente (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Conclusión: Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería (7).

**Zárate, M. (2018)** en su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luís N. Sáenz”. De la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Metodología: Es un estudio observacional, descriptivo, comparativo de tipo, transversal. Donde se evaluaron a 363 usuarios externos hospitalizados a través de la encuesta SERVQUAL modificada de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”. Resultados: De los 363 usuarios externos encuestados en los servicios de hospitalización de medicina interna y cirugía general predominaron los adultos y adultos mayores con nivel de instrucción entre secundaria y superior. El sexo femenino predominó en el servicio de medicina interna y el sexo masculino en el servicio de cirugía general. La percepción de la satisfacción, fue mayor en pacientes de sexo femenino, adultos mayores y con nivel de instrucción superior universitario. Las dimensiones con mayor satisfacción en ambos servicios fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En ambos servicios los usuarios

externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida durante su estancia. Conclusiones El nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización de medicina interna y cirugía general del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz fue mayor al 70% en cirugía general y mayor al 90% en medicina interna; ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas (8).

**Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. (2017)** En la investigación “Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III EsSalud”, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú, el método empleado fue cuantitativo, diseño descriptivo transversal prospectivo. El tamaño de la muestra fue distribuido en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo los siguientes resultados de 219 pacientes 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo 53.9% femenino y 46.1% masculino. Procedencia 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de instrucción la mayoría tienen educación secundaria y superior. En cuanto a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos, 17.6% insatisfechos; emergencia 59.1% pacientes satisfechos y 40.9% insatisfecho; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, 17.6 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos, 39.8% insatisfechos; Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho, 18.9% insatisfechos, emergencia 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% insatisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, 14.9% insatisfechos, emergencia, 64.5% pacientes satisfechos, 35.5% insatisfechos; aspecto tangible: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25% insatisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos 47.3% insatisfechos. Por lo que se puede concluir la satisfacción en la atención de enfermería en forma global. Que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico  $Z_c = 5.553$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) y  $Z_c = 6.022$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) respectivamente aceptan la hipótesis que los pacientes adultos se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de  $Z_c = 0.302$   $p = 0,464$  ( $p < 0,05$ ), donde se rechaza la hipótesis en la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria (9).



**Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. (2015)** en su investigación “Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú” Estudio de tipo relacional transversal, desarrollada durante el primer semestre del 2011. Se seleccionó una muestra de 175 usuarios de una población de 320, de promedio mensual, dados de alta en los servicios de hospitalización de Cirugía, Ginecología, Medicina y Traumatología en el Hospital Subregional de Andahuaylas, en la región de Apurímac, Perú. Resultados: se encontraron que el 25,0% de los usuarios se encuentran satisfechos. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización (10).

**Medina M, Esquicha A. (2015)** en su investigación “Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima” Lima, Perú.. 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. Palabras clave: calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, servicios de salud. Perú (11).

**Ruiz R. (2017)** en su investigación “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú”. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto. Concluyendo que la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (12).

**Córdova L. (2015)** en su investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores. Universidad César Vallejo. Rioja, Perú”. El tipo de estudio fue no experimental, con diseño longitudinal, correlacional. Se realizó en la Consulta externa de Medicina de los establecimientos de I Nivel de atención de la Provincia de Rioja, considerando una población de 266 beneficiarios del Programa Social según padrón establecido. El instrumento de recolección de datos es un cuestionario que considera los indicadores de estructura, proceso y resultados. Los datos fueron recolectados en los meses de Marzo y Abril de 2015 y el análisis de datos se llevó a cabo bajo el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20. Llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de calidad de atención recibida fue excelente 3%, buena un 27 %, regular 43% y mala en un 27 %. Además, 27 % quedó satisfecho y el 46 % respondió insatisfecho. Los factores que influyen negativamente en el nivel de calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65, destacan las deficiencias en comodidad, higiene e información y tiempo de espera. El grado de satisfacción está determinado en base a experiencias anteriores y la atención brindada, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor. Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento y expectativas de la población en general para implementar acciones de mejora continua de la calidad de la atención y el grado de satisfacción (13).

**López F, Rodríguez K. (2012)** en su investigación “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú”. 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 MINSA-Tarapoto. 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 Hospital-II2 MINSA - Tarapoto (14).

### **1.3. Bases teóricas**

#### **Nivel de Satisfacción**

##### **Satisfacción**

Se entienden que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar (15)

La satisfacción refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado (16).

La organización es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés. La organización satisface las demandas del ambiente a través De la responsabilidad social, ética, voluntarismo, etc (17).

La satisfacción se logran a través del liderazgo y el impulso a políticas y estrategias, administración de personal, recursos y procesos, que finalmente lleven a la excelencia en los resultados de la empresa (18).

En general, la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las

expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido. Las evaluaciones de los clientes sobre los resultados del producto dependen de muchos factores, en especial del tipo de relación de lealtad que tengan con la marca. Los consumidores suelen desarrollar percepciones más favorables de un producto cuya marca ya les provoca sentimientos positivos (16).

### **Evaluación de la satisfacción**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Las encuestas, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención (19).

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario; utilizando para ello el instrumento de SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

### **Satisfacción del paciente**

Los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de sanidad. Partiendo de esta premisa, se impulsa una nueva cultura de gestión estableciéndose una serie de

prioridades: la mejora en el acceso al sistema, la participación del ciudadano, la continuidad en la asistencia por un mismo especialista o la libre elección de unos servicios sanitarios que pretenden ser más personalizados, confortables y de alta calidad humana y científico técnica (20).

Todos estos son elementos constitutivos de lo que llamaríamos un servicio de calidad total y global, cuyo fin primordial y concreto sería la satisfacción del usuario. La satisfacción también ha sido testigo de una evolución paralela.

Era un tema, normalmente, tratado desde la óptica de los proveedores sanitarios que, gracias a su experiencia y conocimientos, eran capaces de delimitar las necesidades de los pacientes. En la actualidad, hemos pasado a una nueva manera de entender la satisfacción del paciente, acudiendo directamente a ellos para determinar cuáles son realmente sus necesidades y sus expectativas. Se trata de una nueva forma de trabajar que, en la bibliografía alrededor de esta materia, se ha denominado “cuidados centrados o focalizados en el paciente”. Todo esto implica un cambio cultural de las organizaciones sanitarias y de la forma en que los profesionales deben tratar y ver al paciente/ cliente (20).

La satisfacción del usuario se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente. Sin embargo, la percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones: (21).

- ✓ La calidad de un servicio es relativa, no absoluta;
- ✓ Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio;
- ✓ La percepción de la calidad es particular para cada cliente;
- ✓ La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

En los últimos años, el estudio de la satisfacción del usuario recibe especial interés por parte de los profesionales de distintos sectores de actividad, debido a los grandes beneficios que reporta al conjunto empresarial, institucional, académico, etc., puesto que ahora se considera como el eje central del éxito y como un elemento del marketing.



## Dimensiones de la satisfacción del usuario en salud

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarlo; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Las encuestas, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema de salud, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención (22).

Para evaluar el cuidado a través de la satisfacción del usuario, el CARE Q o escala de satisfacción del cuidado, es un instrumento que permite a través de sus 6 categorías conocer la expectativa que el paciente tiene con respecto al cuidado recibido por la enfermera, el cual fue diseñado por la enfermera Larson, P en 1998, esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la Universidad del Bosque, para la población colombiana en abril del 2008; con indicadores de validez y confianza del 0.088% (23).

Las dimensiones están referidas a:

- a. **Accesibilidad:** Alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna, como es el acercarse al usuario dedicándole tiempo (23).

El usuario que ingresa a un servicio de hospitalización siente el temor de perder la vida, cuando más crítica sea la situación y se encuentre consciente la demanda urgente es la exigida dado su sentimiento de dependencia, ansiedad para afrontar el momento vivido, el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y la enfermera que acude ante la situación de emergencia, para cubrir aquellas expectativas que se presentan y contribuir no solo en el manejo de la salud física sino mental, que facilite el proceso de adaptación y propicie la colaboración del usuario (23).

Esta accesibilidad está dirigida tanto al usuario como a la familia que lo acompaña y que en un nivel de ansiedad no contribuye apoyar el momento de crisis que el usuario está pasando (21).

El concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, como por ejemplo: proximidad, ofrecimiento de los servicios, procedimiento en el tiempo, atención ante el llamado del usuario; es por ello que la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud es un proceso complejo de intersubjetividades porque sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos (23).

- b. Explica y facilita:** Son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación (24).

La orientación que reciba el paciente establece un vínculo con el ambiente, personal de salud, horarios etc.; al que es capaz de reconocer para solicitar cualquier aspecto que considere necesario para su atención. El encontrarse informado puede contribuir al proceso en ayudar al usuario a poder expresarse, a recibir información clara sobre la situación de su salud, a poder cuidarse, a sugerir realizar preguntas al médico, de ahí la importancia de mejorar la comunicación entre el personal de salud y el paciente, creando un clima y una cultura de seguridad al usuario. Por tanto, la seguridad, debe constituir una preocupación de todos los miembros del equipo de salud, así como la del usuario. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgo garantizando un balance positivo en la relación beneficios/riesgos (25).

- c. Confort:** Sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano y le impida concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad

es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el confort, para realizar una actividad el ser humano debe ignorar el ambiente (23).

El paciente que se encuentra en un servicio de hospitalización espera una atención adecuada, cómoda y de confort para la recuperación de su salud, logrando buscar el descanso de usuario, debiendo de animarlo, siendo amable, alegre, comunicativo (a), que lo tomen de la mano para poder animarlo, que le escuchen con atención, que sean amables e involucrar a la familia del usuario; sin embargo el personal de enfermería por la gran demanda y múltiples tareas que debe realizar no brinda con calidad el cuidado de enfermería al usuario en el desarrollo de sus necesidades (26).

El profesional de enfermería brinda al usuario que está siendo atendido en el servicio de hospitalización se sienta cómodo, tratándole de dar confort, motivación, buen trato; con la participación de la familia en todo momento y en las actividades que mejoren el estado de salud para lograr la satisfacción y favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar (26).

Debido a que la atención en los servicios de hospitalización amerita un cuidado y monitoreo del usuario constante y eficaz, hoy en día el personal de enfermería deja de percibir muchas veces otras necesidades que experimenta el usuario como: la incertidumbre, el miedo, la angustia y la incomodidad, tomando en consideración que este pasa a vivenciar, un entorno hospitalario muchas veces desconocido, viéndose en la obligación de depositar su confianza en los profesionales de salud. Es por ello que el personal que labora en áreas de hospitalización, deben caracterizarse por un alto componente de calor humano, indispensable para que el usuario se sienta no solo cómodo durante su estancia hospitalaria, sino principalmente satisfecho (23).

- d. Se anticipa:** El profesional de enfermería debe de evaluar los cuidados que planean con anterioridad debiendo de tener en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones, prestando mayor atención en las horas de la noche, busca hablar con el usuario y su familia sobre su situación de su salud, planea acciones de intervención en bien del usuario, es receptiva ante las necesidades del usuario, comprende su experiencia difícil, Se concentra en el procedimiento que se le realiza al usuario, muestra interés a pesar de la crisis del usuario, ofrece alternativas razonables,

busca la mejor oportunidad para hablarle al usuario y familiares sobre los cambios en su situación de salud, concilia con el usuario antes de iniciar un procedimiento o intervención (27).

El paciente que es atendido en un servicio de medicina tiene una demanda mayor dada las condiciones a las que puede estar sometido por el estado de salud que es atendido, aspecto que la enfermera debe de considerar para estar pendiente de su estado a poder adelantarse a cualquier incidente que afecte su salud (25).

Los enfermeros deben estar preparados ante una situación de emergencia que pueda acontecer donde está en riesgo la recuperación del usuario; ante una situación de desastres el profesional de enfermería identifica los problemas y actúa de manera oportuna brindando el cuidado para satisfacer las necesidades de los usuarios ante una emergencia (23).

- e. **Mantiene relación de confianza:** Son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario (28).

El paciente que se encuentra hospitalizado no tiene la seguridad, confianza; se siente temeroso, intranquilo, por su estado de salud, la enfermera tiene que favorecer un ambiente seguro, tranquilo y dar confianza (27).

Por tal motivo el profesional de enfermería debe de ayudar a aclarar sus dudas del usuario relacionados a su situación de salud, lo incluye en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado, el usuario esta en primer lugar, es agradable y amistosa con los familiares y allegados del usuario, permite al usuario expresar sus sentimientos y demostrar confidencialidad, mantiene un acercamiento respetuoso con el usuario, trata al usuario como persona individual, se identifica y se presenta ante el usuario

- f. **Monitorea y hace seguimiento:** Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos en el servicio de

medicina, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto Incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente (29).

El paciente ante una situación donde su estado de salud es incierto, necesita que mantener un constante contacto para una recuperación de su salud y desarrollo de sus necesidades que afecten al paciente, la enfermera debe demostrar el profesionalismo al realizar algún procedimiento generando seguridad y respeto, portando de esa manera su uniforme e insignia que lo identifican como enfermero(a), se percata de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica el cumplimiento de las actividades programadas, es organizada en la realización de su trabajo, realice los procedimientos con seguridad, es calmada, (29).

#### **1.4. Justificación**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar y analizar la satisfacción del usuario hospitalizado en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA, Es por ello, que la presente investigación se basó en la teoría y las nociones elementales del nivel de satisfacción que se puede percibir en un grupo de usuarios que reciben la atención por el profesional de enfermería y expresan su satisfacción de acuerdo a su experiencia del servicio recibido y de esa manera se identificó el problema donde se brindan las recomendaciones necesarias.

La satisfacción es el resultado que se tiene de una atención brindada y el usuario es quien manifiesta su satisfacción o insatisfacción. Bajo este contexto el nivel de satisfacción cumple un papel importante, en el proceso de mejora de la calidad de servicio.

Es importante señalar que la satisfacción del usuario es uno de los indicadores importantes de evaluación del proceso de atención en salud, que permite identificar los factores de satisfacción o insatisfacción y contribuye en la mejora de la calidad del servicio, atención profesional, equipos e infraestructura necesarios para poder brindar el confort y atención adecuada.

Considerando los objetivos de la investigación, el resultado nos permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina atendidos por los



profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto y describir el nivel de satisfacción según las seis dimensiones a investigar.

Brindar atención de calidad es uno de los objetivos de las instituciones prestadoras de salud; bajo este contexto es crucial conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados, porque permite conocer las fortalezas y debilidades sobre las cuales puede trazarse las estrategias para mejorar la calidad de atención y lograr el objetivo de la institución usuario satisfecho.

De los resultados obtenidos en la presente investigación constituirá una línea de base para la realización de trabajos a fines. Así mismo permitirá a los profesionales de enfermería plantear estrategias de intervención en la atención de Salud para brindar una atención de calidad en salud al usuario. Y de esta manera los beneficiados serán los usuarios que acuden a los servicios de salud.

### **1.5. Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019?

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.

### **2.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores sociodemográficos: Edad, nivel de instrucción, estado civil, ocupación, religión y procedencia de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.

2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión accesibilidad.
3. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión explica y facilita.
4. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión confort.
5. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión se anticipa.
6. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión relaciones de confianza.
7. Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión monitoreo y seguimiento.

### **2.3. Hipótesis de Investigación**

No existe hipótesis por tratarse de una sola variable de estudio.

### **2.4. Sistemas de Variables**

**Univariable:** Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina

### 2.4.1. Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado	Evaluación que realiza el paciente respecto de un producto o servicio, en términos que si ese producto o servicio responde a su necesidad de atención (19).	Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proximidad</li> <li>✓ Procedimientos en el tiempo</li> <li>✓ Visita</li> <li>✓ Atención ante llamado</li> <li>✓ Ofrece servicio</li> </ul>	Nominal
		Información que se da a conocer relacionados con su enfermedad y/o procedimientos	Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayuda a expresarse al usuario.</li> <li>✓ Información clara sobre su situación de salud</li> <li>✓ Enseña a cuidarse a sí mismo</li> <li>✓ Sugiere preguntas para el médico</li> <li>✓ Honestidad.</li> </ul>	
		Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario se sienta cómodo	Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Busca que descanse cómodamente el usuario.</li> <li>✓ Anima al usuario</li> <li>✓ Muestra amabilidad siempre</li> <li>✓ Es alegre</li> <li>✓ Conversa con el usuario</li> <li>✓ Toma de la mano al usuario para animarle</li> <li>✓ Escucha con atención</li> <li>✓ Habla amablemente</li> <li>✓ Involucra a la familia</li> </ul>	
		Planeamiento anticipado de acuerdo a las necesidades del usuario	Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presta mayor atención en las horas de la noche</li> <li>✓ Busca hablar con el usuario y su familia sobre su situación de salud.</li> <li>✓ Plan de intervención</li> <li>✓ Es receptiva ante las necesidades del usuario</li> <li>✓ Comprende su experiencia difícil</li> <li>✓ Se concentra única y exclusivamente en usted.</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muestra interés en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</li> <li>✓ Ayuda a establecer metas razonables.</li> <li>✓ Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud</li> <li>✓ Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</li> </ul>	
		Interrelación entre el personal de enfermería y el paciente con el fin de su pronta recuperación.	Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.</li> <li>✓ Lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</li> <li>✓ Coloca al usuario en primer lugar</li> <li>✓ Es agradable y amistosa con los familiares y allegados</li> <li>✓ Permite al usuario expresar sus sentimientos y demuestra confidencialidad</li> <li>✓ Mantiene un acercamiento respetuoso con el usuario</li> <li>✓ Trata al usuario como persona individual</li> <li>✓ Se identifica y se presenta ante el usuario</li> </ul>	
		Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico; esto incluye los planes y acciones de seguimiento necesario para la óptima recuperación del paciente.	Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Su uniforme e insignia lo identifican como enfermero(a)</li> <li>✓ Asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</li> <li>✓ Es organizada en la realización de su trabajo</li> <li>✓ Realiza los procedimientos con seguridad.</li> <li>✓ Es calmada</li> <li>✓ Proporciona buen cuidado físico.</li> <li>✓ Asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.</li> <li>✓ Identifica cuando es necesario llamar al médico.</li> </ul>	

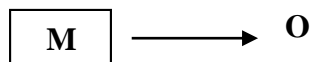
### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo de Estudio

Considerando los objetivos de la investigación, se adoptó una metodología de estudio cuantitativa de tipo descriptiva de cohorte transversal ya que permitirá la medición de la variable a estudiar, pero sin manipular las variables.

#### 3.2. Diseño de Investigación

Se utilizó un diseño descriptivo simple, cuyo esquema es el siguiente:



**Dónde:**

**M: Representa la muestra.** (Todos los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSAs– Tarapoto)

**O: Representa la variable.** (Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSAs– Tarapoto)

#### 3.3. Universo, Población y Muestra

##### Universo

El universo estuvo constituido por todos los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSAs– Tarapoto.

##### Población

La población estuvo conformada por 232 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSAs– Tarapoto. Durante el periodo de mayo a octubre 2019. (Fuente: Oficina de Estadística Hospital II 2 MINSAs Tarapoto).

## Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra, se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

### Donde:

- n= Muestra
- N = Total de la población
- Z $\alpha$ = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = Proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{232 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (232 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$=145$$

El tamaño de muestra seleccionada para la presente investigación fue de 145 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

### 3.3.1. Criterios de inclusión

- ✓ Usuarios mayores de 18 años
- ✓ Usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSA Tarapoto.
- ✓ Usuarios con capacidad de expresión, comunicación y orientadas en tiempo, espacio y persona
- ✓ Usuarios que deseen participar en la presente investigación voluntariamente (Consentimiento Informado)



### 3.3.2. Criterios de exclusión

- ✓ Usuarios menores de 18 años de edad
- ✓ Usuarios que deseen retirarse a medio estudio de investigación

### 3.4. Procedimientos

- ✓ Se realizó la revisión bibliográfica y se elaboró el proyecto.
- ✓ Se presentó el proyecto ante la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNSM-T para su revisión y aprobación correspondiente.
- ✓ Se presentó una solicitud de permiso dirigida al Director del Hospital II 2 MINSA Tarapoto, para acceder a aplicar el instrumento de investigación.
- ✓ Se informó a los pacientes que participarán del estudio de investigación en que consiste el instrumento de investigación y que sus resultados serán de manera confidencial y anónima, debiendo de autorizar la participación mediante el consentimiento informado.
- ✓ Después de recolectar la información solicitada a los pacientes del servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, se procedió a la organización, análisis e interpretación de los resultados y su respectiva formulación de los cuadros estadísticos.
- ✓ Se realizó la redacción del informe de tesis, de acuerdo a la estructura establecida por la Facultad de Ciencias de la Salud UNSM-T.
- ✓ Finalmente se procederá a la sustentación del informe de tesis previa aprobación de los jurados de tesis.

### 3.5. Métodos de Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó el instrumento: cuestionario de evaluación CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado.

**1.- Cuestionario sobre: “cuestionario de evaluación CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado” (Anexo 3):** El instrumento consta de 3 partes: En la primera parte, se consideró la instrucción, la segunda parte corresponde a las características

sociodemográficas del usuario y la tercera parte estuvo diseñado por preguntas que respondieron a las dimensiones de estudio:

- ✓ Accesibilidad: 5 preguntas
- ✓ Explica y facilita: 5 preguntas.
- ✓ Confort: 9 preguntas
- ✓ Se anticipa: 10 preguntas
- ✓ Mantiene relación de confianza: 9 preguntas
- ✓ Monitorea y hace seguimiento: 8 preguntas

Cuyo instrumento fue validado a través de la prueba binomial de jueces de expertos ( $P = 0.0045$ ), por lo tanto, se considera Significativo.

La medición del cuestionario constó de cuatro valores tipo escala likert:

Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
4	3	2	1

Los puntajes asignados a cada pregunta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por los profesionales de enfermería fueron de 1 a 4 puntos.

Las dimensiones fueron categorizadas de la siguiente manera:

#### Categorías de escala CARE Q

Categorías CARE Q	Nº preguntas	Valor máx.	V. inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	05	20	05	10	15	20
Explica y Facilita	05	20	05	10	15	20
Conforta	09	36	09	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	08	32	08	16	24	36
Monitorea y hace seguimiento	08	32	08	16	24	32
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>180</b>	<b>45</b>	<b>90</b>	<b>135</b>	<b>180</b>

**Fuente:** Begazo 2015, en su tesis “Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huaycán el año 2015” (23).

Esta metodología fue validada por Begazo 2015 en su tesis “Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huaycán el año 2015” donde menciona que cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas. El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, de acuerdo a los valores que se asignan a cada respuesta como se muestra en la tabla.

Se realizó un balance entre el valor total de las repuestas de cada categoría si a cada una de ellas un solo paciente contestara 1 o nunca y el valor total de las respuestas; si un solo paciente contestara 4 o siempre. Una vez establecido estos valores se dividen en tres entre el valor mínimo y máximo para determinar el nivel bajo, medio y alto como se muestra en la tabla.

### **3.6. Plan de Tabulación y Análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se vaciaron los resultados de los instrumentos en una base de datos Excel 2017.

Luego de concluir con la recolección de los datos, la información recolectada se procesó de forma manual con el programa EXCEL, elaborando una tabla Matriz, cuyos valores fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS V24. Donde se presentaron los resultados a través de tablas estadísticas.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Factores sociodemográficos: Edad, nivel de instrucción, estado civil, ocupación, religión y procedencia de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.

<b>Factores Sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia (fi) (n=145)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	69	47,6
Femenino	76	52,4
<b>Edad</b>		
< a 20 años	6	4,1
21 a 30 años	15	10,3
31 a 40 años	13	9,0
41 a 50 años	30	20,7
51 a 60 años	42	29,0
61 a 70 años	19	13,1
> a 70 años	20	13,8
<b>Ocupación</b>		
Su casa	36	24,8
Agricultor	52	35,9
Obrero	14	9,7
Independiente	18	12,4
Empelado (a) privado	4	2,8
Empelado (a) público	21	14,5
<b>Estado civil</b>		
Soltero	5	3,4
Casado	49	33,8
Conviviente	76	52,4
Viudo	9	6,2
Divorciado	6	4,1

<b>Factores Sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia (fi) (n=145)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
No letrado	65	44,8
Primaria	52	35,9
Secundaria	21	14,5
Superior	7	4,8
<b>Religión</b>		
Católico	97	66,9
Evangélico	21	14,5
Adventista	14	9,7
Testigos de Jehova	6	4,1
Ninguno	7	4,8
<b>Zona de residencia</b>		
Urbana	48	33,1
Urbana marginal	56	38,6
Rural	41	28,3

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación.

En la presente tabla se puede evidenciar que; el 52,4% (76) de los pacientes atendidos por los profesionales de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 MINSA Tarapoto son de sexo femenino, el 29,0% (42) se encuentran entre las edades de 51 a 60 años de edad, el 35,9% (52) son de ocupación agricultor, el 52,4% (76) son convivientes, el 44,8% (65) son no letrados, el 66,9% (97) profesan la religión católica, el 38,6% (56) provienen de zonas urbano marginales.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo- Octubre 2019; según dimensión accesibilidad.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	38	26,2
Medio	91	62,8
Alto	16	11,0

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación.

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **accesibilidad** el 62,8% (91) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 26,2% (38) de un nivel de satisfacción bajo y solo un 11,0% (16) presentan un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo- Octubre 2019; según dimensión explica y facilita.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: EXPLICA Y FACILITA</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	22	15,2
Medio	109	75,2
Alto	14	9,7

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **explica y facilita** el 75,2% (109) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un



15,2% (22) de un nivel de satisfacción bajo y un 9,7% (14) presentan un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión confort.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: CONFORT</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	98	67,6
Medio	35	24,1
Alto	12	8,3

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación.

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **confort** el 67,6% (98) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 24,1% (35) de un nivel de satisfacción medio y solo un 8,3% (12) presentan un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión se anticipa.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: SE ANTICIPA</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	86	59,3
Medio	42	29,0
Alto	17	11,7

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **se anticipa** el 59,3% (86) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 29,0% (42) de un nivel de satisfacción medio y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo- Octubre 2019; según dimensión relaciones de confianza.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES DE CONFIANZA</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	37	25,5
Medio	77	53,1
Alto	31	21,4

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **relaciones de confianza** el 53,1% (77) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 25,5% (37) de un nivel de satisfacción bajo y un 21,4% (31) presentan un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo- Octubre 2019; según dimensión monitoreo y seguimiento.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN: MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>		
	<b>(fi) (n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	17	11,7
Medio	101	69,7
Alto	27	18,6

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

En la presente tabla se puede evidenciar que; en la dimensión **monitoreo y seguimiento** el 69,7% (101) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 18,6% (27) de un nivel de satisfacción alto y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción bajo.

**Tabla 8.** Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
	<b>(fi)</b> <b>(n=145)</b>	<b>%</b>
Bajo	49	33,8
Medio	69	47,6
Alto	27	18,6

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

En la presente tabla podemos evidenciar que el 59,8% (69) de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de 33,8% (49) con un nivel de satisfacción bajo y 18,6% (27) presentan un nivel de satisfacción bajo.

## V. DISCUSIÓN

La satisfacción es un indicador de calidad de la atención, evaluarla de manera integral permite detectar oportunidades de mejora para proponer recomendaciones que impacten en la prestación del servicio.

Es así; que de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación como fue el de identificar las factores sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, así como la determinación de la satisfacción del paciente hospitalizado en sus dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, relaciones de confianza y monitoreo y seguimiento con respecto a la atención de enfermería de los pacientes en hospitalización en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, en una población de 232 pacientes adultos hospitalizados, con una muestra de 145 pacientes que cumplieron los criterios inclusión, se encontraron los siguientes resultados:

Al analizar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto mayo – octubre 2019, se encontró que el 52,4% (76) son de sexo femenino, el 29,0% oscilan entre las edades de 51 a 60 años, lo que se evidencia que la mayoría de pacientes se encuentran entre la etapa adulta media; en relación a la ocupación el 35,9% (52) se dedican a la agricultura, el 52,4% son de estado civil convivientes, el 44,8% (65) no tienen grado de instrucción, el 66,9% (97) profesan la religión católica; en cuanto a la procedencia 38,6% (56) pacientes procedenn de la zona urbana marginal, 33,1% (48) pacientes de la zona urbana y un 28,3% (41) de la zona rural.

Resultados parecidos encontró Rivera S, Giovanna; en su estudio sobre Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la policía nacional del Perú, donde la mayoría de la población encuestada era de sexo femenino (50.9%), con una edad promedio de 40 a 60 años y con nivel de instrucción superior técnico (37.2%).

Las personas que respondieron a la encuesta de satisfacción mayoritariamente no tenían estudios o tenían estudios primarios, similar a la literatura española de los autores Parra

Castillo. Et al. sobre satisfacción en el servicio de urgencias, donde señalan que mas frecuentan a los servicios de urgencias las personas con bajo nivel educativo probablemente asociado a un bajo nivel de alfabetización para la salud.

Concerniente a la variable de estudio; se puede concluir que el nivel de satisfacción es el grado que mide la conformidad del paciente con los cuidados y la atención, se medirá el nivel dependiendo de los aspectos técnicos e interpersonales en donde el personal de enfermería se desempeña (30).

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **accesibilidad** se observa en la tabla 2 el mayor porcentaje de usuarios que acudieron al Hospital II-2 MINSA Tarapoto en el servicio de medicina presentaron un nivel medio de satisfacción con 62,8%, satisfacción bajo con 26,2% y satisfacción alto con 11,0%, los hallazgos no coinciden con el estudio realizado por Eumeseikian P, Peuchot V, Peres A., en Buenos Aires, sobre satisfacción de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos, teniendo como resultado alto grado de satisfacción con 85,7% , siendo la diferencia de bajo grado de satisfacción en la cual tuvieron la dificultad en la dimensión de accesibilidad y amabilidad del equipo de salud (31). De acuerdo con la literatura el personal de enfermería debe interactuar con el paciente y familiares para así mejorar la adaptación y sea participe a los cuidados, en la cual no solamente es hacia la salud física sino también a la salud mental, siendo responsabilidad del personal de enfermería brindando la seguridad y confianza para mejorar el acercamiento y trato con los pacientes (32).

Así mismo; difiere con el trabajo realizado por Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006), en Mérida – Venezuela, sobre Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”, manifestando lo siguiente, el 82% consideró que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente. Cuando requirieron atención el 54% respondieron que fueron atendidos oportunamente, mientras que el 46% no, por la alta demanda de usuarios (33).

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **explica y facilita** se observa en la tabla 3; que el mayor porcentaje de los usuarios hospitalizados en el hospital II-2 MINSA Tarapoto - servicio de medicina presentó un nivel medio de satisfacción con 75,2%, satisfacción bajo con 15,2% y satisfacción alto con 9,7%. Siendo

los items de menor porcentaje: la enfermera (o) no me informo sobre los grupos de ayuda en el control y seguimiento de mi enfermedad, La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.

Estos resultados difieren con la investigación realizada por Torres & Buitrago; quien a través de un estudio, con el objetivo de medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados, la investigación determino que la dimensión percibida con nivel bajo de satisfacción es “explica y facilita” (34).

En otros trabajos de investigación también los resultados difieren, como en el estudio realizado por Rojas W. con el objetivo de determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de urgencia, dentro de los resultados se ubica la dimensión del cuidado explica y facilita en el grupo de las que alcanzaron un nivel de satisfacción bajo. El autor concluye que es importante la dotación de personal capacitado, tomar en cuenta el grado de dependencia del paciente, la complejidad, y pensar en el bienestar del cuidador (35).

Explicar y facilitar información al paciente, son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación. (36).

En base a los resultados obtenidos, se puede decir que, aun es deficiente el número de personal de enfermería para brindar un cuidado de calidad, y las diferentes tareas que realizan durante la prestación de los servicios que no les permite plantar una relación más amena con todos los pacientes, brindar información requerida en forma clara y precisa, así como también medidas de autocuidado, haciendo medianamente complicada la cooperación y ejecución de los cuidados. Según Zarate Rosa (2003) la enfermera necesita algo que es limitado: "tiempo". Un tiempo muy corto significa un cuidado de enfermería incompleto, ya que se cumplirá sólo con las actividades rutinarias, pero entonces se sacrifica una parte esencial del cuidado, el que exige reflexión, apoyo, confort y educación. De acuerdo a los resultados encontrados, se concluyó que, medianamente satisfecho se encuentran los pacientes cuando la enfermera (o) explica y facilita, realiza comportamientos de cuidado en relación a dar a conocer aspectos desconocidos para el paciente sobre su enfermedad, cuidar

para prevenir complicaciones, educar para facilitar la cooperación en beneficio de la recuperación de su salud y bienestar (37).

Concerniente a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **confort** se observa en la tabla 4; el 67,6% de los usuarios hospitalizados, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 24,1% nivel de satisfacción medio y solo un 8,3% presentan un nivel de satisfacción alto.

Los ítems con porcentajes bajos evaluados fueron: la enfermera (o) se sento para entablar una conversación, la enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos del tratamiento, la enfermera (o) involucra al familiar en el cuidado del paciente.

Los resultados son similares a la investigación realizada por Mercado V, Soriano S, el estudio tuvo por objetivo medir la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería en la consulta domiciliaria, se encontró que dentro de las dimensiones con evaluación más alta se ubica “el confort”. Los autores concluyeron que, si los pacientes perciben mayor cortesía, y empatía por parte del cuerpo de enfermería, se obtendrán mayores niveles de satisfacción con el cuidado por parte de los usuarios. Asi mismo afirmaron que se considera importante que la enfermera integre a la familia o cuidadores en el cuidado de la salud, esto permitirá que los pacientes se sientan más seguros, logrando disminuir la tensión, miedo o ansiedad, favoreciendo un ambiente más cálido y ayudando a la toma adecuada de decisiones en salud. (38).

Contrastando con otro trabajo de investigación, difieren los resultados, en el estudio realizado por Rojas W, que tuvo por objetivo determinar la satisfacción según la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de urgencia, los resultados muestran un puntaje bajo respecto a la categoría confort. El autor concluyó que los comportamientos son percibidos como muy poco importantes, la enfermera (o) lo toma de la mano con una media 2.42% y como más significativo la enfermera (o) procura medidas de confort, como iluminación, control de ruido, higiene, con una media de 3.60% como poco importante.

El confort se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería a lograr la comodidad del paciente y de su familia, favoreciendo un entorno que beneficie en su bienestar (36).

En base a los resultados encontrados, los usuarios se encuentran insatisfechos con los cuidados que proporciona el personal de enfermería en relación al confort, así mismo; Virginia Henderson quien, dentro de los elementos fundamentales de su modelo, identifica el confort como el impedimento mayor en la satisfacción de una o varias necesidades del paciente por la falta de fuerza, conocimientos o voluntad para satisfacer sus necesidades básicas (39). Paciente que logra satisfacer sus necesidades básicas con el apoyo de la persona que lo cuida, se sentirá satisfecho con dichos cuidados brindados. Entonces es importante que, para lograr conseguir satisfacción en el usuario que recibe cuidados de enfermería, el paciente debe percibir un entorno saludable, con medidas de comodidad y confort como por ejemplo; mantener al paciente limpio, seco, en una buena posición, ofrecer alimentos, brindar un ambiente fresco, abrir ventanas o cerrarlas, manejar la luz, eliminar ruidos, facilitar la privacidad del paciente, permitir que el paciente tome sus propias decisiones, facilitar el acceso de la familia y enseñarles como proveer cariño físico y cuidado emocional. La satisfacción medianamente alcanzada 24,1%, podría responder a la falta de conciencia por parte del equipo de enfermería que no logra interiorizar aún en su totalidad la importancia que desempeña el confort. Según Katherine Kolcaba, en su teoría sobre el confort, afirma que, en el mundo tecnológico actual, la misión histórica de la enfermería de confortar a los pacientes y a los familiares es aún más importante. El confort es un antídoto contra los factores de estrés inherentes en situaciones sanitarias de hoy, y cuando el confort mejora, pacientes y familias salen reforzados frente a las tareas que tienen por delante. Además, las enfermeras se sienten más satisfechas con los cuidados que prestan (40).

Se concluyó que, los cuidados brindados por las enfermeras (os) con el fin de que el paciente hospitalizado y sus familiares se sientan cómodos al darles ánimo y apoyo, en un entorno que favorezca su recuperación o bienestar, resulta ser medianamente satisfecho.

Concerniente a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **se anticipa** se observa en la tabla 5; el 59,3% de los usuarios hospitalizados, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 29,0% nivel de satisfacción medio y solo un 11,7% presentan un nivel de satisfacción alto.

Siendo el items con menor porcentaje evaluado: la enfermera busca la oportunidad mas adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de su salud.



Los resultados son similares a la investigación realizada por Rojas W, Barajas M, con el objetivo de determinar la satisfacción según percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias, los resultados muestran que, dentro de las dimensiones del estudio, la de “se anticipa” fue calificada como medianamente satisfecha. Los autores concluyeron que los comportamientos de anticipar donde la enfermera (o) previene las complicaciones y se adelanta a la satisfacción de las necesidades del paciente el porcentaje esta en mediana importancia (35).

En otros trabajos de investigación los resultados también mantienen similitud, el estudio realizado por Mercado L, Soriano S, tuvo por objetivo determinar la calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento CARE-Q que mide la satisfacción en enfermería, el resultado respecto a la categoría se anticipa fue medianamente satisfactorio. Los autores concluyeron que se debe tener en cuenta la importancia del autocuidado, en la promoción de la vida y el bienestar de los seres humanos, que busca en principio evitar y prevenir con anticipación complicaciones en la salud, conociendo con anterioridad las necesidades del paciente. La enfermera (o) evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones, explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras (36).

En base a los resultados encontrados, el estudio indica que, los cuidados de enfermería están dirigidos a la prevención de complicaciones, a informar al paciente sobre su situación de salud, también considera el apoyo del familiar en la prevención de caídas, monitoreo del paciente, medidas de autocuidado.

Se concluyó que, la enfermera (o) se anticipa a las necesidades del paciente para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud de manera medianamente satisfactoria, se anticipa en comunicar a la familia del paciente sobre su situación de salud, entiende que la situación por la que atraviesa el paciente es difícil y le prestó especial atención durante su estancia hospitalaria, pero, sin embargo, se hace énfasis en mejorar la información brindada por la enfermera (o) respecto a acordar un nuevo plan de intervención cuando sea necesario.

Concerniente a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **mantiene relaciones de confianza** se observa en la tabla 6; el 53,1% de los usuarios hospitalizados,

presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 25,5% nivel de satisfacción bajo y solo un 21,4% presentan un nivel de satisfacción alto.

Los ítems peores evaluados fueron: la enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables, la enfermera (o) lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor, le permitio expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento, la enfermera (o) no se identifico y presento cada vez que realizo el cambio del turno.

Los resultados tienen similitud con la investigación realizada por Ramírez C, posee otras dimensiones, pero el estudio se centra en la reflexión sobre las relaciones interpersonales y la trascendencia que tiene la comunicación en la práctica del cuidado, los resultados fueron: destaca la importancia de la comunicación no verbal, sin desconocer el valor de la comunicación verbal. El autor concluyo que, el desarrollo de la tecnología ha significado un progreso para la obtención y el mantenimiento de la salud de los pacientes, pero también se ha convertido en una barrera para las relaciones interpersonales. Además, las cargas de trabajo excesivo y la preocupación por el desarrollo de técnicas desplazan el reconocimiento del lugar que ocupan las relaciones interpersonales afectivas (41).

Son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio (36).

En esta dimensión se analizaron 8 items, que hacen énfasis en la percepción que tiene el usuario sobre la confianza y el hecho de “estar presente” por parte de enfermería.

En base a los resultados encontrados, se puede suponer que la enfermera (o) probablemente tiene dificultad, le es un poco complicado mostrar con facilidad sentimientos hacia el paciente, se podría deber al tipo de formación que recibió durante su etapa académica, a la personalidad del profesional, sus valores y actitudes, la falta de motivación laboral, el poco tiempo para entablar una relación de confianza enfermero – paciente. Según Jean Watson refiere que “el grado de sinceridad de la expresión de la enfermera, el estar presente, el permitir manifestar sentimientos, está relacionado con la eficacia del cuidado, pues se puede

crear una relación de confianza si ésta es capaz de apoyar el llanto o los temores del otro, sin huir y esto constituye en un acto de sanar” (Jean Watson).

De acuerdo a los resultados, resulta necesario que el profesional de enfermería dedique un mayor tiempo para interactuar con el paciente, ya que esto aumenta la posibilidad de inclinarse por comportamientos de ética que respondan efectivamente a las necesidades del paciente de manera holística. Según Orrego y Ortiz; la satisfacción esta relacionada con la calidad de atención, y esta a su vez, se relaciona con la ética la cual para ser tangible requiere establecer normas de calidad en todos los niveles, desde el conocimiento científico hasta las relaciones interpersonales. El cuidado de enfermería con calidad incluye: una dimensión ética, que se refiere a los aspectos de la relación interpersonal, es decir, el establecimiento de la empatía y el respeto a la dignidad humana, en contextos culturales diferentes.

En síntesis, se concluyo que la enfermera (o) mantiene una relación interpersonal con el paciente de manera medianamente satisfactoria (53,1%), mas del 56% de los encuestados refieren que la enfermera (o) no ayuda a establecer metas razonables, la enfermera (o) lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor, no les permiten expresar sus sentimientos sobre su enfermedad-tratamiento y no se identifican al momento de entregar el reporte de enfermería.

Concerniente a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión **Monitoreo y seguimiento** se observa en la tabla 7; el 69,7% de los usuarios hospitalizados, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 18,6% nivel de satisfacción alto y un 11,7% presentan un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados tienen similitud con la investigación realizada por Diaz L, el estudio tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, los resultados indican que, dentro de las categorías evaluadas, “monitorea y hace seguimiento” alcanzo un nivel de satisfacción medio. El autor concluyo que la enfermera (o) debe tener presente que un paciente en estado crítico, no solamente requiere de personal que le ofrezca cuidado con un alto nivel humano, si no también personas calificadas y con conocimiento de los avances científicos y tecnológicos, para detectar los problemas que se relacionan con su enfermedad y el actuar con prontitud y eficacia (42).

Monitorear y hacer seguimiento, se refiere a las actividades de enfermería que implican un conocimiento científico y técnico en la realización de los procedimientos, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente (36).

El estudio indica que, la capacidad que posee el personal de enfermería en el dominio de los procedimientos técnicos y conocimiento científico, se puede deber a la edad que posee el personal siendo este en su mayoría muy joven, la energía que poseen para realizar el cuidado y los conocimientos a mediano plazo adquiridos al salir de la etapa de estudiante. Monitorear y hacer seguimiento, se relaciona directamente con la dimensión de “técnica” expuesta por Donabedian; donde se aplican conocimiento y técnicas tendientes a mejorar el estado de salud del paciente, en ella se tienen en cuenta la habilidad y actitudes que tiene el profesional en el momento de brindar la atención al paciente y por supuesto la utilización de tecnología.

Se concluyó que, los comportamientos que denotan la capacidad científica, y técnica de las (os) enfermeras (os) fue evaluada como “medianamente satisfecha” (69,7%) con tendencia a “altamente satisfecha” (18,6%).

Concerniente al nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Se observa en la tabla 8; el 47,6% presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 33,8% nivel de satisfacción bajo y solo un 18,6% presentan un nivel de satisfacción alto.

Comparando los resultados obtenidos con estudios a nivel internacional como el realizado por García C, encontramos que, existe similitud en cuanto al nivel de satisfacción, ya que en otros países resulta ser alto la satisfacción y en el Perú de medianamente satisfecho a alto. En su estudio, al medir el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería los resultados fueron que, al contemplar todas las necesidades del paciente mediante un abordaje biopsicosocial, y a través del correcto cumplimiento de las funciones de Enfermería, según opinaron los propios pacientes, se concluyó que los “consumidores” de los servicios sanitarios se encuentran “altamente satisfechos” (43).

En otra investigación se encontraron resultados similares como el realizado por Bautista L, Parra E, et al, demuestran también que el 72% de los usuarios hospitalizados percibieron como excelentes los comportamientos del cuidado humanizado, refiriendo tener mayor satisfacción con los cuidados brindados por el personal de enfermería (33).

A nivel nacional, estos resultados son similares también al estudio realizado por Palomino P, al medir el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería, los resultados obtenidos fueron que, del 100%, el 56 % es medio satisfecho, el 35 % satisfecho y el 9 % insatisfecho (44).

La satisfacción está relacionada con la calidad del cuidado, debe ser evaluada por la percepción de los pacientes sobre sus expectativas y el cuidado asistencial que reciben. El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermero (a) - paciente (45).

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud. También es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (46).

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los factores sociodemográficos, se puede evidenciar que; el 52,4% (76) de los pacientes atendidos por los profesionales de enfermería en el Servicio de Medicina del hospital II-2 MINSA Tarapoto son de sexo femenino, el 29,0% (42) se encuentran entre las edades de 51 a 60 años de edad, el 35,9% (52) son de ocupación agricultor, el 52,4% (76) son convivientes, el 44,8% (65) son no letrados, el 66,9% (97) profesan la religión católica, el 38,6% (56) provienen de zonas urbano marginales.
2. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión **accesibilidad**; el 62,8% (91) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 26,2% (38) de un nivel de satisfacción bajo y solo un 11,0% (16) presentan un nivel de satisfacción alto.
3. Así mismo; según el Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión **explica y facilita**; el 75,2% (109) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 15,2% (22) de un nivel de satisfacción bajo y un 9,7% (14) presentan un nivel de satisfacción alto.
4. Según el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención recibida por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019; según dimensión **confort**; el 67,6% (98) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 24,1% (35) de un nivel de satisfacción medio y solo un 8,3% (12) presentan un nivel de satisfacción alto.
5. Según la dimensión se **anticipa**, se puede evidenciar que el 59,3% (86) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 29,0% (42) de un nivel de satisfacción medio y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción alto.
6. En la dimensión **relaciones de confianza** el 53,1% (77) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 25,5% (37) de un nivel de satisfacción bajo y un 21,4% (31) presentan un nivel de satisfacción alto.

7. En la dimensión **monitoreo y seguimiento** el 69,7% (101) del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 18,6% (27) de un nivel de satisfacción alto y un 11,7% (17) presentan un nivel de satisfacción bajo.
  
8. Finalmente; en la tabla numero 8, se observa que el 59,8% (69) de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de 33,8% (49) con un nivel de satisfacción bajo y 18,6% (27) presentan un nivel de satisfacción bajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a los hallazgos obtenidos del presente estudio de investigación, es necesario realizar las siguientes recomendaciones:

- 1.** A las autoridades del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Difundir los resultados de la investigación en los servicios de medicina para involucrar cada vez más al equipo de salud y lograr el excelente rendimiento del recurso humano y materiales con el propósito de cubrir las expectativas que sobre el servicio poseen los usuarios del Hospital II-2 MINSA Tarapoto.
- 2.** A la Oficina de Calidad. Integrar a los responsables de la atención al usuario en la formación y desarrollo de equipo para la evaluación de la satisfacción del usuario del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, y así poder brindar más opciones que fortalezcan los conocimientos y actitudes del personal de salud y generar satisfacción en los servicios de hospitalización.
- 3.** Al jefe del Servicio de Medicina. Realizar mediciones periódicas del nivel de satisfacción, basadas en los requerimientos demandados por los usuarios, para ofrecer un servicio que satisfaga las condiciones de comodidad, confort, la inmediatez en la respuesta del personal de salud y los procesos de atención de la institución.
- 4.** Realizar estudios orientados a la determinación del grado de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, en otros servicios del área hospitalaria, como estrategia para brindar cuidados más personalizados.
- 5.** Que las Instituciones educativas del pregrado en enfermería se incluya algunos temas relacionados a evaluar y medir la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería con el objetivo de fomentar el mejoramiento continuo desde la práctica formativa del profesional de enfermería.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS (2001). Calidad de los servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Desafíos para la Enfermería. Washington. Disponible en: [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002\\_ops\\_hr\\_23\\_es.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf)
2. Bustamante, J y et al. Satisfacción de los usuarios en el hospital regional de Valdivia. [tesis doctoral]. Guayas - Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Educación; 2009. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/feb982a/doc/feb982a.pdf>
3. Encuesta sobre la satisfacción del usuario. Colombia [internet] 2010 [acceso 20 Junio del 2019]; 20(1):88. Disponible en: <http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20Olos%20servicios%20de%20salud.Pdf>
4. Femando, L. Factores asociados a la demanda de salud y el nivel de satisfacción del usuario cinco provincias de Cajamarca. Panorama Cajamarquino [revista en internet] 2010. [acceso 08 Julio del 2019]; 29(4):2-7. Disponible en: <http://www.panorama-cajamarquino.com.pe>.
5. Silva J, Cordova S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Elsevier [Internet]. 2015 [citado 4 de marzo de 2019];8. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S1665706315000020>
6. García A, Arévalo A, García M, Sánchez M, Delgado M, Diego F, et al. “Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión”. Revista de Calidad Asistencial. Vol. 30. Núm. 04. Julio 2015. Disponible en: <http://www.elsevier.es/esrevista-revistacalidad-asistencial-256-resumen-informacioncomunicacion-trato-un-servicio-90433895>.

7. Blázquez S, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Rev Médica la Univ Veracruzana* [Internet]. 17 de marzo de 2014 [citado 4 de marzo de 2019];14(1):14–9. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56023>
8. Zárate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017 [Internet]. Universidad Ricardo Palma; 2018 [citado 4 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186/MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud-2017 [Internet]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2017 [citado 4 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Sihuin E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2015 [citado 4 de marzo de 2019];32(2):299–302. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)
11. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev enferm Hered* [Internet]. 2015 [citado 4 de marzo de 2019];6(2):96–106. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/1798/1809>
12. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016 [Internet]. Universidad César

Vallejo; 2017 [citado 4 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)

13. Córdova L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores [Internet]. Universidad Nacional de San Martín; 2015 [citado 4 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova\\_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. López F, Rodríguez K. 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 [Internet]. Universidad Nacional de San Martín; 2012 [citado 4 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1258/ITEM%4011458-513.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Invest Educ Enferm* 2004; 22 (2): 128-137. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
16. Quispe G, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en Organizaciones no lucrativas de Cooperación al desarrollo. (ed.), Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute (Mayo), pág. 11-35. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
17. Chiaventao I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones. Octava. México, D.F.; 2007. 94-736 p. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
18. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administración una perspectiva global y empresarial. Catorce. México; 2012. 736 p. Disponible en: [https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n\\_14\\_ed\\_-\\_Harold\\_Koontz\\_Weihrich\\_y\\_Cannice](https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Weihrich_y_Cannice)

19. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. 2002. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007)
20. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Elsevier [Internet]. 2002 [citado 15 de marzo de 2019];1(12):22–9. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>
21. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 15 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Chú L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 10|6 a febrero 2017 [Internet]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana ; 2017 [citado 15 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4853/Lai\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4853/Lai_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Huaycán el año 2015 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015 [citado 15 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015.pdf?sequenc](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacción_de_los_pacientes_frente_al_cuidado_de_enfermería_en_el_Servicio_de_Emergencia_del_Hospital_de_Huaycán_el_año_2015.pdf?sequenc)

24. Camino K, Hañari V. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia-observación de H.R.H.D. - Arequipa 2017. [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2429/Encasukm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Segura L, Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente las Mercedes - 2017 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2018 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5049/Segura Olano %26 Suxe Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5049/Segura%20Olano%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Noriega S. Satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el postoperatorio servicio de cirugía del hospital II-1 Moyobamba 2017 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2017 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3787/1/RE\\_ENFE\\_SAIRA.NORIEGA\\_SATISFACCIÓN.DEL.ADULTO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3787/1/RE_ENFE_SAIRA.NORIEGA_SATISFACCIÓN.DEL.ADULTO_DATOS.PDF)
27. Aguilar M, Apari M. Calidad de notas de enfermería y cuidado en usuarios hospitalizados en el departamento de cirugía del Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” Huancavelica - 2017 [Internet]. Universidad Nacional de Huancavelica; 2017 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1385/TP - UNH. ENF. 0106.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1385/TP_UNH_ENF.0106.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Internet]. Universidad César Vallejo; 2017 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Abadia O, Amortegui E, Brito O, Sánchez M. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería de consultorios, en la

unidad de urgencias del Hospital Universitario San Ignacio [Internet]. Bogotá, D.C. Pontificia Universidad Javeriana; 2017 [citado 16 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/40777/SanchezJimenezMariaXimena2017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'Care-Q' en versión al Español en población colombiana. Estudios públicos [en línea]. Agosto 2008[citado: 2019 agosto 17]:[17pp.]. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/care%20q%20yesenia%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/care%20q%20yesenia%20(3).pdf)
31. Eulmesekian P., Peuchot V. y Perez-Perez, Ó. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, Buenos Aires: Arch Argent Pediatr, 2012; 110(2):113-119.
32. Velásquez C. Calidad y Satisfacción de los usuarios. Consultado noviembre 2019: 16:00). Disponible: <http://es.slideshare.net/clavel87/calidad-ysatisfaccion-delos-usuarios>
33. Parra P, Bermejo R, Castillo A, Hidalgo M, Gomis R, Calle J. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Gac Sanit. 2012; 26(2): 159-65.
34. Torres C, Buitrago V. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Cuidarte, 138-148. 2011. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732011000100007&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732011000100007&script=sci_abstract&tlng=es)
35. Rojas W. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Ciencia y Cuidado, 13-23. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/277272281\\_Percepcion\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_cuidado\\_de\\_enfermeria\\_en\\_el\\_servicio\\_de\\_urgencias](https://www.researchgate.net/publication/277272281_Percepcion_de_la_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en_el_servicio_de_urgencias)
36. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. UCM, 349-368. 2011. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

37. Zarate R. La gestión del cuidado de enfermería. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
38. Mercado L, Soriano S. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento CARE-Q. 2008. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. De las Nieves C, Amezcua M. Virginia Henderson. Obtenido de <http://index-f.com/gomeres/?p=626>
40. Amhe, H. La teoría del confort. SCRIBD, 4. 2016. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/329934954/La-Teoria-Del-Confort>.
41. Ramírez C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. *av.enferm*, 42-51. 2013. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>
42. Díaz L. SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDO POR EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY – TRUJILLO 2018. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. García C. “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LOS CUIDADOS ENFERMEROS EN UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL 2016. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3724/EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTES%20CON%20LOS%20CUIDADOS%20ENFERMEROS%20EN%20UN%20HOSPITAL%20DE%20TERCER%20NIVEL.pdf?sequence=1>

44. Palomino S. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Perú 2018. Obtenido de cybertesis: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8176/Palomino\\_ps%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8176/Palomino_ps%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
45. Juárez P. La importancia del cuidado de enfermería. medigraphic.com, 109-111. Recuperado el 4 de Septiembre de 2019, de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
  
46. Susana V. Calidad del servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima. Med Sant, 87-88. 2010. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnadolicsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnadolicsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf)



## IX. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Solicitud de Permiso



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Tarapoto, 08 de agosto de 2019

**Oficio S/N-2019-/DKRC.**

**Sr. Director del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto**

**SD.**

Yo; Damaris Keycosofia Riva Correa, Bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería, me encuentro realizando el proyecto de investigación titulado: “**Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-October 2019**”, para poder optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Para lo cual solicité el permiso y/o autorización para aplicar el instrumento de investigación a todos los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina en el Hospital que dignamente direcciona.

**Por lo expuesto.**

Solicito acceda a mi petición por ser de justicia.

Atentamente;

.....

**Damaris Keycosofia Riva Correa**

**Bachiller en Enfermería**

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**Consentimiento Informado**

Yo, Damaris Keycosofia Riva Correa, Bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto; estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA. Tarapoto. Mayo-Octubre 2019.

Si acepta participar en el estudio solicito a Ud. el consentimiento informado se le pedirá que firme una hoja dando su consentimiento informado y ruego que conteste con sinceridad las preguntas de la encuesta, marcando con una (x) la respuesta que considere adecuada.

Hago de su conocimiento que la información es absolutamente confidencial y anónima, solo será de uso exclusivo de los autores; sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no participar o retirarse del estudio.

-----  
**Firma de la participante**

-----  
**Firma de la Investigadora**

## ANEXO 3

## Instrumento de Investigación.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**Cuestionario de evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument)**

**Instrucción:** Este instrumento determina el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho	4. Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

**I. Características socio demográficas:**

**1.1. Sexo:**

- a. Femenino (...)
- b. Masculino (...)

**1.2. Edad**

- a. < 20 años (...)
- b. 21 a 30 años (...)
- c. 31 a 40 años (...)
- d. 41 a 50 años (...)
- e. 51 a 60 años (...)
- f. 61 a 70 años (...)
- g. > a 70 años (...)

**1.3. Ocupación**

- a. Ama de casa (...)
- b. Agricultor (...)
- c. Obrero (...)
- d. Independiente (...)

a. Empleado privado (...)

b. Empleado público (...)

**1.3. Estado civil**

- a. Soltero (...)
- b. Casado (...)
- c. Conviviente (...)
- d. Viudo (...)
- e. Divorciado (...)

**1.4. Grado instrucción**

- a) Analfabeto (...)
- b) Primaria (...)
- c) Secundaria (...)
- d) Superior (...)

**1.1. Religión**

- a) Analfabeto (...)
- b) Primaria (...)
- c) Secundaria (...)
- d) Superior (...)

**1.2. Zona residencial**

- a) Urbana (...)
- b) Urbana Marginal (...)
- c) Rural (...)

**II. Ítems del instrumento**

Dimensiones - ítems		Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)
<b>Accesibilidad</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>Explica y facilita</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>Confort</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				

16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>Se anticipa</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>Mantiene relación de confianza</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.				
31	La enfermera acepta que es usted quien				

	mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
33	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
34	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
35	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
36	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
37	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>					
38	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
39	La enfermera se asegura de la hora Establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
40	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
41	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
42	La enfermera es calmada.				
43	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
44	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
45	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>Total</b>					