

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**UNIVERSIDAD PERUANA**  
**DEL CENTRO**



**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL  
CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN  
2021”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**NOEMI ESTHER RAFAEL RAFAEL**

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

**Asesores**

**Mg Gina Fiorella León Untiveros**

**Lic Marleny Mendoza Zuñiga**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

## **ASESORES DE TESIS**

---

Dra. Gina Fiorella León Untiveros

Asesor Metodológico

---

Lic. Marleny Mendoza Zuñiga

Asesor Temático

## **DEDICATORIA**

Mi investigación está dedicado a mi madre y a mi hija por su apoyo incondicional durante mi formación profesional.

## INDICE

ASESORAS DE TESIS	i
JURADOS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE GRAFICOS	v
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	09
1.1 Planteamiento del problema	09
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Justificación	11
1.4 Limitaciones de la investigación	12
1.5 Objetivos	13
1.5.1 Objetivo General	13
1.5.2 Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes	14
2.2 Bases Teóricas	19
2.3 Definiciones conceptuales	30
2.4 Hipótesis	31
2.5 Variables	31
2.5.1 Operacionalización de las Variables	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1 Diseño metodológico	33
3.2 Población y muestra	33
3.3 Técnicas de recolección de datos/descripción de instrumentos	34

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	35
3.5 Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados	37
4.2. Discusión	42
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN	46
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	53

## Resumen

Este trabajo de investigación tiene por título nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el centro de salud concepción 2021 y su objetivo es Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera, el estudio es no experimental, descriptivo y transversal, la muestra la constituyeron 250 usuarios. Hallando los siguientes resultados En cuanto al sexo y edad se observa que la edad más frecuente esta entre los 29 y 49 años. En cuanto a la variable Sexo se observa una predominancia significativa del género Masculino que supera el 50% de la muestra. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad se observa que un 44.8% (112) presentan un nivel medio. En cuanto al Nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente se observa que un 72.8% (182) es de nivel Medio. En cuanto al Nivel de satisfacción en la categoría conforta se observa que el 58% (145) es de nivel medio. En cuanto al Nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa se observa que todos los pacientes de la muestra estudiada respondiendo que tienen un nivel Medio de Satisfacción. En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, el 90.8% (227) es de nivel medio. En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento, se evidencia que el 63.6% (159) es de nivel medio. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente, se muestra que el 98.8%(247) es de nivel medio .

Palabras Claves: Enfermería y satisfacción

## Summary

The title of this research work is level of patient satisfaction with regard to nursing care at the Concepción 2021 health center and its objective is to determine the level of patient satisfaction with regard to nursing care, the study is non-experimental Descriptive and cross-sectional, the sample was made up of 250 users. Finding the following results Regarding sex and age, it is observed that the most frequent age is between 29 and 49 years. Regarding the Sex variable, a significant predominance of the Male gender is observed, which exceeds 50% of the sample. Regarding the level of patient satisfaction with respect to accessibility, it is observed that 44.8% (112) present a medium level. Regarding the level of satisfaction in the category explains and facilitates the patient, it is observed that 72.8% (182) is of the Medium level As for the level of satisfaction in the comfort category, it is observed that 58% (145) is of level As for the level of patient satisfaction in the category, it is anticipated that all the patients in the sample studied answering that they have a Medium level of Satisfaction. Regarding the level of satisfaction in the category, it maintains a relationship of trust, 90.8 % (227) is of a medium level. Regarding the level of satisfaction in the monitored and follow-up category, it is evidenced that 63.6% (159) is of a medium level. Regarding the level of patient satisfaction, it is shown ra that 98.8% (247) are of medium level.

Keywords: Nursing and satisfaction

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.-Planteamiento del Problema

La finalidad de las enfermeras es el mejoramiento de las actividades cuando se presta un cuidado donde el paciente sea receptor de una atención eficiente. Asimismo, esta profesión está dedicada en el mejoramiento de su imagen mediante de la adquisición de conocimientos nuevos científicos ideales para su práctica. Así como la búsqueda de fomentar el compromiso y responsabilidad hacia el paciente de la profesión por el incremento de servicios, los usuarios tienen mayores exigencias con los profesionales por lo cual los mismos realizan un análisis de la eficacia de su práctica. El profesional de Enfermería tiene como objetivo y fin al momento de brindar un cuidado de identificar educar y comunicar para evitar las complicaciones de la familia. (1)

Los establecimientos de Salud como centros y puestos de salud son instituciones en los cuales se brindan servicios con diversos procesos y complejos, en países subdesarrollados donde hay déficit de la salud por deficiencias en la gestión de estas instituciones de salud diversas instituciones plantean acciones de mejora y fortalecimiento en la gestión de salud. Donde los problemas de salud son mayormente curativas y en menor proporción preventivos. Las atenciones en el servicio en establecimientos de salud del Ministerio de Salud llegan a 1 millón 997 mil 621 atenciones. De este total, el 41,4% se brindaron en el servicio de medicina; el 20,3% pediatría; el 20,0% en Gineco obstetricia; y, el 18,3% en cirugía. (2)



La población peruana cuenta con un grupo vulnerable específico, el objetivo es brindarle atención de calidad; el aporte a la salud es integrado el más importante es el individual con acciones y funciones múltiples que forman un sistema. En el año 2018 se realizó un estudio en Lima evidenciándose al usuario satisfecho con 68 % a nivel de Essalud y 54 % a nivel de Minsa. El paciente ejerce un rol protagónico, la interacción psicológica es muy relevante, la empatía durante la relación y la comunicación aplicación de conocimientos necesarios, en conjunto hacen que el servicio se incremente. (2)

En el departamento de Junín las atenciones en los establecimientos de salud se han incrementado a 71,3%. En la evaluación de satisfacción al paciente se obtuvo un resultado de 55% de satisfacción, considerado muy por debajo del nivel estándar, subutilización de recursos y déficit en la calidad de servicio; estos indicadores ayudarán a fortalecer el sistema para brindar atención de calidad. El equipo sanitario se centrará en atender y cubrir las necesidades del paciente, con ello trabajar para mejorar la gestión. El recurso humano debe tener Compromiso, capacidad y competencia para laborar en una organización de salud. (2)

Al evaluar la satisfacción del paciente se toman en cuenta, elementos del proceso que el usuario considera parte de su cuidado para cumplir sus expectativas y satisfacer sus necesidades entre ellas se cuentan la interacción, el tiempo de espera, el trato digno, la accesibilidad, el respeto y la equidad. En el estudio se muestran debilidades como es en el tiempo de espera, maltrato por parte de enfermería, falta de personal. (3)

Asimismo estadísticas como el déficit de personal sanitario en el mundo suma 2,3 millones de médicos, enfermeros y otro personal sanitario. Para cubrir dicha ausencia el trabajo sea incrementado en 140% esto indica que el personal realiza un sobre esfuerzo induciendo al agotamiento en países en desarrollo el personal carece de capacidad técnica para afrontar la salud de la población; existe la ausencia de datos fiables y actualizados que dificultan la evaluación para el personal los gobiernos se encuentran obstaculizados para contar con el personal suficiente, eficaz y sostenible por la inoperancia de las autoridades. (4)

Por estas razones mencionadas se decide realizar este estudio con la finalidad de tener datos reales sobre el nivel de satisfacción del paciente al momento de recibir el cuidado por parte del personal de Enfermería en el centro de Salud Concepcion.

## **1.2.- Formulación del problema**

¿Cuál es el Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el Centro de Salud Concepción 2021?

## **1.3.-Justificación de la investigación**

Este estudio es fundamental para la profesional de Enfermería en su actividad asistencial asimismo teniendo como referencia el estudio realizado por la Dirección Regional de Salud en el año 2017 donde se evidencio que hay un nivel de satisfacción del usuario referente al desempeño de la enfermera bajo motivo por el cual esta investigación se dirige a mejorar la calidad de atención que se brinda a la poblacion. (5)

Justificación metodológica. Es primordial esta investigación porque permitirá tener una base de datos organizada, se utilizará como instrumento, la cual esta

validada, Asimismo es importante para clasificar datos reales los cuales nos ayudaran en próximos estudios. Asimismo, el estudio pertenece a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

Justificación teórica. Esta investigación nos brindará un marco teórico sobre el autocuidado el cual servirá como fuente de información de nuevas ideas, basándose en el cuidado que brinda la Enfermera con el paciente. Donde se utiliza el cuestionario Care–Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado.

Justificación práctica y social. Este estudio nace a través de la satisfacción del usuario en los establecimientos y servicios médicos de apoyo utilizando la herramienta El **CARE–Q (Caring Assessment Instrument)** es un cuestionario de evaluación de la atención para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio y con la finalidad de brindar un aporte social y brindar una atención optima, eficaz y oportuna. A su vez servirá de apoyo eficaz para los profesionales de la salud en la atención que se. Y finalmente también es importante para la institución prestadora de servicios de salud, quien será reconocida por su calidad de atención. Asimismo, está dirigido a que con los resultados encontrados y /o detectados tengan el fin de proponer estrategias de solución prácticas, a fin de mejorar la calidad de atención al usuario, familia y comunidad. El impacto social de este estudio es que la población reciba un cuidado de calidad y se sienta satisfecho con la atención que recibió. (1)

#### **1.4.- LIMITACIONES DE ESTUDIO**

- ✓ Acceso limitado en el establecimiento de salud por los protocolos de la pandemia Covid 19.

## **1.5.- Objetivos de la investigación**

### **1.5.1.-Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el centro de Salud Concepción 2021.

### **1.5.2.- Objetivo específico**

- Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad del cuidado de la Enfermera en el Centro de Salud Concepción 2021
- Describir el nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Concepción 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción en la categoría conforta del paciente con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud de Concepción 2021.
- Describir el nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Concepción 2021.
- Observar el nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, del paciente referente al cuidado de enfermería en el Centro de Salud Concepción 2021.
- Evaluar el nivel de satisfacción en la categoría Monitorea y hace seguimiento, del paciente con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Concepción 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Arcentales G., Mesa I., Ramírez A., Gafas C., en el año 2021, en su artículo cuyo fin es la Determinación de la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, la investigación es cuantitativa, prospectiva, descriptiva, transversal y no experimental, la muestra la conformo de pacientes de ambos sexos entre 18 y 65 años, con enfermedades quirúrgicas, el instrumento usado fue el Caring Assessment Instrument (CARE-Q), Cuestionario de Satisfacción del Cuidado. Como resultado se muestra que la atención que brinda el personal de enfermería es óptima evidenciándose una satisfacción con el cuidado en mujeres y jóvenes (6).

Tello W., en el año 2021 en su tesis que tiene como finalidad la Determinación del nivel de satisfacción del paciente sobre las atenciones que brinda la enfermera y su calidad de por los en el centro de salud. El estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal. 40 pacientes conformaron la muestra de los servicios de CRED, ESNI, control de anemia. Se usó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario. Resultando el 46.1% presenta una satisfacción media, el 30.8% presenta una satisfacción alta y el 23.1% presenta una satisfacción baja. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto. Conclusiones: En la mayoría de usuarios prima el nivel de

satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás dimensiones.(7)

Alcántara V ., en el año 2021 en su estudio que tiene como fin la Determinación del grado de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi. La investigación es descriptiva, no experimental, prospectiva, cuantitativa; la muestra estuvo constituida por 40 usuarios. Se usó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario ,resultando el 47,5% (19) presentan satisfacción media y el 35,0% presentan una satisfacción alta .(8)

Becerra B., Pecho L., Gómez M., en el año 2020 en su artículo cuya finalidad fue la Determinación del nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. La investigación es observacional, prospectiva y transversal,. 120 pacientes constituyeron la muestra. El instrumento que se usó fue la escala SERVQUAL ,resultando el 38,3% muestra una satisfacción media y el 61,7% muestra una insatisfacción . En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud. Conclusiones: Durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud.(9)

Mena D., Cántaro S., en el año 2020 en su investigación que tuvo como fin Determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado

que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. El estudio es cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, 89 pacientes hospitalizados conformaron la muestra la técnica utilizada es la encuesta y su instrumento es el cuestionario CARE-Q. Resultados: el 87% presenta un grado de satisfacción alta, el 12% presenta satisfacción media y el 1% nivel de satisfacción baja. Conclusiones: El nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia durante su estancia hospitalaria es alta, mientras que en las dimensiones de mantenimiento de una relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento es media. (10)

Ortega G., Rojas J., Vargas B., en el año 2019 en su estudio tuvo como fin determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. La investigación es cuantitativa, descriptivo y transversal. 264 pacientes conformaron la muestra. Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta y se aplicará como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument). En el instrumento se consideran 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento. Tales dimensiones se categorizan de la siguiente manera: Nunca, a veces, casi siempre, siempre. Para la recolección de datos obtenidos se ingresarán al programa Excel, para su ordenamiento en tablas que serán luego presentadas en porcentajes con su respectivo análisis. (11)

Asencios V., en el año 2019 en su estudio que tuvo como fin determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el

servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado. La investigación es cuantitativa, descriptivo y transversal. 144 usuarios conformaron la muestra, la técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento el Care Q. Resultando: Los usuarios expresaron en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos. Conclusiones: Se muestra un porcentaje mayor de los usuarios que refieren sentirse con una alta satisfacción de acuerdo a la atención que brinda la Enfermera. (12)

Jiménez M., Fuentes N., en el año 2018 en su artículo cuya finalidad es la descripción de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2, hospitalizados en el servicio de medicina interna. La investigación es cuantitativa, descriptiva de corte transversal, se utilizó el cuestionario de satisfacción del cuidado (Care-Q). Concluyendo que los participantes percibieron un alto nivel de satisfacción. Las categorías percibidas con un nivel bajo de satisfacción fueron: “explica y facilita”, “conforta” y “se anticipa”, Las categorías con alto porcentaje de satisfacción fueron: monitorea y hace seguimiento, accesibilidad, se anticipa y mantiene relaciones de confianza. (13)

Lizana K., en el año 2018 en su estudio que tiene como finalidad evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. La investigación es cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. 182 pacientes conformaron la muestra; el instrumento utilizado fue la lista de cotejo para evaluación de infraestructura y equipamiento y el cuestionario de satisfacción modificado. Se tuvo como resultados en infraestructura, equipamiento, personal y organización cumpliendo



con los requisitos establecidos en un 56.6%, tiempo de registro en recepción duró de 0 a 5 minutos en el 94.2%, tiempo de espera fue de 0 a 5 minutos para el 58.8% y el tiempo de atención del enfermero de 10 a 15 minutos en un 62%; la satisfacción del usuario mostro que el 43.9% tienen un nivel de satisfacción complacida de acuerdo a la atención que brinda la Enfermera. (14)

Gonzales Y., Payano M., en el año 2018 realizaron un estudio cuyo Objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Domingo Olavegoya. EL estudio de diseño descriptivo, transversal y observacional. La muestra fue 343 usuarios, utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, instrumento validado RM 52-011 MINSA; diferencio entre las respuestas de expectativas y percepción. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel 2013, Resultados: Se observó un nivel de insatisfacción global de 45,7%. La dimensión menos valorada fue seguridad 44,8% y empatía 50,6%. Conclusiones: el nivel de satisfacción fue 54,3%. Palabras clave: Nivel de satisfacción. (15)

Ayala K., en el año 2018 en su estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital apoyo II – Sullana la investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal, 200 personas adultas constituyeron la muestra Resultados: se obtuvo que un 54.5 % de los pacientes adultos presentaron satisfacción bajo, frente a un 40% tuvo una satisfacción medio y solo un 5% de ellos, estuvo con satisfacción alta hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería: La mayoría de los pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, manifestaron una satisfacción baja con respecto a la dimensión de

puntualidad de atención y claridad de información hacia los cuidados que brinda el profesional de enfermería.(16)

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.1.- Satisfacción**

La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; personalizado, cada usuario otorga diferentes categorías como importantes. (17)

- a) **Servicio Genérico:** dirigido a cubrir las necesidades básicas del cliente
- b) **Servicio Esperado:** el servicio cuenta con ciertas características aparte de cubrir las necesidades.
- c) **Servicio Enriquecido:** a las anteriores se le agrega ciertas cualidades, sobrepasa el nivel estándar. (17)

La satisfacción del cliente genera un sentimiento que permite al usuario regresar por el mismo servicio se puede observar en la fidelidad del cliente, uso del servicio en mayor cantidad esto implica la buena calidad, el fomento de información es reemplazado por la recomendación verbal del usuario se puede decir más efectiva que otra forma de publicidad del servicio por parte de la empresa. El usuario debería percibir una experiencia inolvidable incluso superar el nivel esperado del servicio. (17)

La satisfacción del paciente según la historia indica desde tiempos antiguos el individuo busca en los centros de salud hospitalidad este debe ser cálido y humano. Las evaluaciones de calidad y satisfacción se iniciaron con auditorias, la satisfacción del paciente es involucrarse en

su subjetividad, es importante medir la satisfacción en salud, el usuario satisfecho está predispuesto a seguir las recomendaciones del profesional de la salud, estudios anteriores señalan que la calidad y satisfacción del servicio mejora gracias a las opiniones escuchadas del usuario. Las categorías de un buen servicio cuentan con las dimensiones: ética, seguridad, eficiencia; accesibilidad y efectividad. (18)

### **2.2.2.- Aspectos generales sobre satisfacción**

La satisfacción del usuario en salud es el resultado de elementos como es interacción directa, el trato humano, personalizado, afectuoso y sin distinción, sentirse único, cubrir sus necesidades y lograr el bienestar. Se tiene en cuenta los estándares de calidad. La satisfacción del paciente es la carta de presentación de la calidad de atención que brinda la entidad en salud. La enfermera es protagonista importante en la evaluación ya que el paciente confía sus necesidades, es muy sensible al trato que recibe durante el proceso. (19)

### **2.2.3.- Factores que influyen en la satisfacción**

La satisfacción del cliente incluye factores determinantes como: observando la disminución de quejas, estimación de lealtad del usuario, el mismo que realiza un balance entre el costo que pague y la calidad del servicio y beneficio.

El aumento de la satisfacción es la recomendación del servicio por parte del usuario; se tendrá en cuenta el cuidado, la amabilidad y eficiencia al brindar un servicio.

Ejercicio intelectual de comparación e idealización de expectativas y percepción de la entrega del servicio, el usuario le otorga un valor; para ello está implicada la empresa y funciones; y no la estrategia que utiliza para dar a conocer el servicio.

Para que un cliente queda satisfecho con un servicio, no es considerable en la evaluación el tiempo que dura la entrega del servicio. (19)

### **Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. (20)

Los componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado.(20)

### **Paciente**

Paciente es el sujeto que recibe los servicios de algún profesional de salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento, a una intervención.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es la percepción de satisfacción percibida por los pacientes frente al cuidado de atención del personal de enfermería, se entenderá por paciente a la

persona que se encuentre ingresada en sala de cirugía en la institución de salud descrita. (21)

### **Cuidado de Enfermería**

El concepto dado por diferentes teóricos de enfermería lo definen como “parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar, a la visión de totalidad o integridad que implica el cuidado cuando este se da en la continua salud – enfermedad y al cuidado que da la enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin. (22)

### **Satisfacción del cuidado**

Según el diccionario de la Real Academia Española, la satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre el personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores entre otros. (23)

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en una institución de salud. La

sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, Prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la salud.

Patricia Larson afirma que la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería durante la hospitalización debe ser evaluada por medio de los objetivos del cuidado de enfermería, los cuales son: (24)

**Accesibilidad:** Hace referencia a los comportamientos de cuidado en relación al apoyo y la oportunidad. (24)

**Explica y facilita:** Se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería y que son dados a conocer a las pacientes hospitalizadas, los cuales son desconocidos por ellos o de difícil entendimiento. (24)

**Conforta:** Hace alusión a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente hospitalizado, familia y allegados se sientan cómodos, en pro de fortalecer su bienestar. (24)

**Se anticipa:** Es la evaluación de los cuidados que el profesional de enfermería que se plantea con anterioridad, teniendo en cuenta las necesidades del paciente hospitalizado, con el fin de prevenir complicaciones. (24)

**Mantiene relación de confianza:** Son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería para que la gestante hospitalizada por pre eclampsia tenga esperanza firme en ella, estos cuidados son orientados a la recuperación, permitiendo a su vez una confianza y una cercanía con la presencia física del profesional de enfermería. (24)

**Monitorea y hace Seguimiento:** Son aquellos cuidados que ofrece el profesional de enfermería, que tienen un conocimiento propio dominando lo técnico- científico de los procedimientos a realizar en su grupo de trabajo realizando al final una evaluación de que todo se haga bien y a tiempo, de acuerdo a sus necesidades (24)

#### **2.2.4.- Medición de la Satisfacción de la Calidad del Cuidado**

El cuestionario Care-Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad.

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, contiene 46 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 sub escalas de comportamiento: (24)

**Accesibilidad:** Contiene 5 ítems (1 – 5) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo. (24)

**Explica y Facilita:** Contiene 5 ítems (6 – 10) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario 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)

**Conforta:** Contiene 9 ítems (11 – 19) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar. (24)

**Se Anticipa:** Contiene 10 ítems (20 – 29) donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. (24)

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 9 ítems (30 – 38) y 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. (24)

**Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems (39 – 46) y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo. (24)



**Se consideraron los siguientes valores finales:**

<b>DIMENSION DE SATISFACCION</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
GENERAL	139 - 184	93 - 138	46 - 92
ACCESIBILIDAD	16 - 20	11 - 15	5 - 10
EXPLICA Y FACILITA	16 - 20	11 - 15	5 - 10
CONFORTA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
ANTICIPA	31 - 40	21 - 30	10 - 20
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	25 - 32	17 - 24	8 - 16

### **2.2.5.- Cuidado**

El cuidado está relacionado con la acción de guardar, conservar o preservar, implica ayuda a uno mismo a otro ser u objeto; tratar de incrementar el bienestar, evitar el sufrimiento, perjuicio, incidentes o daños. (25)

#### **2.2.5.1.- Cuidado de enfermería**

Se describe como la interacción entre la enfermera y el paciente, la aplicación del cuidado tiene un objetivo de mejorar la salud y calidad de vida; engloba un conjunto de elementos, preparación científica, interviene la estética, la presencia física y psicológica del cuidador en sus acciones, el respeto de cultura y creencias de la persona cuidada, el cuidador emite mensajes con palabras, gestos y el accionar. (26).

### **2.2.5.2.- Fundamentos de enfermería**

El cuidado de enfermería nace como solución a las necesidades humanas, fue evolucionando a través de la historia; Se origina con el nombre de bruja, partera. Las culturas contaban con criterios para elegir quienes fueran cuidadores y si cumplían ciertos requisitos, para designar roles y responsabilidades, la enfermería se inicia a la par de la humanidad. Los cuidados se iniciaron en los hogares, pasaron a los centros religiosos luego se asignaron lugares específicos para atenderlos.

La mujer siempre asumió la responsabilidad de los cuidado, la crianza de niños, y la transmisión de conceptos saludables y mantenimiento de la vida guiado por el instinto materno la religión y la intuición, donde la religión donde los cuidados optan el aporte religioso y conceptos como: el sentimiento de ayuda al enfermo, la inclusión todos merecen ser cuidados, pobres, ricos, libres y esclavos. El consuelo es parte del cuidado, la atención de la salud de forma gratuita, los enfermos sobrellevan pacientemente su dolor y sufrimiento el amor al prójimo

Con el traslado del cuidado a los hospitales se organiza la atención, se reglamentan y se documentan, se resalta la relación enfermera paciente.

Por el siglo XIII al médico se le requiere por horas para visitar a los pacientes las demás horas el enfermero se encarga de los cuidados

y responsable de los enfermos, siendo el hospital un ambiente de cuidados y no de curación.

Por el siglo XV la enfermería da avances importantes, la reglamentación de los primeros manuales, con el conocimiento y actividades de la enfermera.

En la mitad del siglo XVIII el avance de la ciencia descubre las medicinas, responsabilizando al médico de los centros sanitarios, supeditando y limitando a enfermería, se diría que fue un extremo.

El cuidado se ejerce aplicando un conjunto de conocimiento y técnicas, es un trabajo intelectual esta se actualiza con capacitaciones, para cubrir las múltiples necesidades del ser humano en cooperación de todo el equipo de salud, como toda profesión tiene en estatus en la sociedad, estructura y cumple funciones. El aporte de enfermería se caracteriza por el aporte específico y especializado a la sociedad. (27)

### **2.2.5.3.-EL CUIDADO Y LA RELACION CON EL PACIENTE**

**La interacción personal:** Se caracteriza por el respeto, la forma adecuada de comunicación se incluyen sentimientos Y compromiso estos elementos enriquecen la relación. Es el interactuar humano y social de la vida y como se definen los conceptos de las etapas de vida, salud y enfermedad.

**Afecto:** se describe la empatía que muestra la persona que brinda los cuidados, tiene un efecto en el estado emocional de la relación

**Acción terapéutica:** la enfermera identifica las necesidades y las supe satisfaciéndolas. (28)

#### **2.2.5.4.-Aspectos conceptuales del cuidado de enfermería**

Las acciones de enfermería tienen la obligación de protección, incentivar y optimizar la salud para evitar el desarrollo de enfermedades y lesiones a través del juicio clínico e intervención a las necesidades del individuo y su comunidad; seguridad y un servicio estándar en el proceso siendo aún complejo, cuenta con un enfoque sistemático, identificar las necesidades para satisfacerlas y evitar los eventos adversos.

#### **Características:**

- a) Desarrolla la Relación enfermera paciente
- b) Atender las respuestas humanas y el entorno
- c) Validar los datos subjetivos y objetivos de la persona
- d) Aplicar los conocimientos científicos a cada problema de salud
- e) Reforzar los conocimientos con la capacitación continua
- f) Intervenir en políticas de salud y justicia social

#### **Tipos de cuidados:**

**Cuidados indirectos:** la enfermera también desarrolla actividades relacionados a la recuperación de la salud del paciente, así como coordinaciones y trámites administrativos

**Cuidados directos:** la intervención se caracteriza por realizar procedimientos e instrumentos hacia el paciente. (29)

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Satisfacción:** es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor personalizado, cada usuario otorga diferentes categorías como importantes. (16)
- **La satisfacción del paciente** no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. (20)
- **Cuidado:** está relacionado con la acción de guardar, conservar o preservar, implica ayuda a uno mismo a otro ser u objeto; tratar de incrementar el bienestar, evitar el sufrimiento, perjuicio, incidentes o daños. (25)
- **Accesibilidad:** hace referencia a los comportamientos de cuidado en relación al apoyo y la oportunidad. (24)
- **Explica y facilita:** se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería y que son dados a conocer a las pacientes hospitalizadas, los cuales son desconocidos por ellos o de difícil entendimiento. (24)
- **Conforta:** hace alusión a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente hospitalizado, familia y allegados se sientan cómodos, en pro de fortalecer su bienestar. (24)
- **Se anticipa:** es la evaluación de los cuidados que el profesional de enfermería que se plantea con anterioridad, teniendo en cuenta las necesidades del paciente hospitalizado con el fin de prevenir complicaciones. (24)

- **Mantiene relación de confianza:** son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería para que la gestante hospitalizada por pre eclampsia tenga esperanza firme en ella, estos cuidados son orientados a la recuperación permitiendo a su vez una confianza y una cercanía con la presencia física del profesional de enfermería. (24)
- **Monitorea y hace Seguimiento:** son aquellos cuidados que ofrece el profesional de enfermería que tienen un conocimiento propio dominando lo técnico- científico de los procedimientos a realizar en su grupo de trabajo; realizando al final una evaluación de que todo se haga bien y a tiempo, de acuerdo a sus necesidades (24)

#### **2.4. Formulación de hipótesis**

- El Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería es medio en el centro de salud Concepción 2021.

#### **2.5. Variables**

- Nivel de Satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería.

### 2.5.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	NIVEL DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERIA	Cualitativa	Es la respuesta al proceso mental y subjetivo. (16) a las acciones e interrelación de la enfermera y el paciente. (23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Mantiene relación de confianza</li> <li>• Monitorea y hace seguimiento.</li> </ul>	<p>pregunta 01 a la 05 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 06 a la 10 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 11 a la pregunta 19 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 20 a la 29 (Bajo=10 a 20, Medio =21a 30, Alto=31 a 40)</p> <p>pregunta 30 a la 38 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 39 a la 46 (Bajo=8 a 16, Medio =17 a 24, Alto=25 a 32)</p>	<p>Nivel Bajo=46 a 92 puntos</p> <p>Nivel Medio =93 a 138 puntos</p> <p>Nivel Alto=139 a 184 puntos</p>	ordinal

## CAPITULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. DISEÑO METODOLOGICO

El presente trabajo de investigación pertenece a un estudio descriptivo prospectivo, de corte transversal, que permitirá describir la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería. Nivel de estudio es observacional, porque no incidirá en el desarrollo de alguna variable.

#### 3.2. Población y Muestra

##### 3.2.1. Población

La población está conformada por pacientes que se atienden en el Centro de Salud Concepción , registrándose una población de 400 pacientes.

##### 3.2.2. muestra

Se obtiene que el mínimo de tamaño muestral es de 250 el estimado para este tipo de población. Se debe tener en cuenta que a mayor cantidad de muestra mayor representatividad de la población se tendrá. Dicho análisis se ha realizado con el programa Stata v. 16. Para la obtención de la muestra aplique la siguiente fórmula.

La siguiente formula es una que se utilizó para un población, estimación de Proporciones:

Estimated sample size for one-sample of proportion  
to hypothesized value

Test Ho:  $p = 0.4700$ , where  $p$  is the proportion in the population

Assumptions:

$\alpha = 0.0500$  (two-sided)



power = 0.8000

alternative p = 0.5900

Estimated required sample size:

n = 250

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes quieran participar en el estudio.
- Pacientes que Acudan al centro de salud concepción.
- Pacientes Conscientes en tiempo espacio y persona

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no quieran participar en el estudio.
- pacientes desorientados en tiempo espacio y persona.

## **3.3. Técnicas de Recolección de Datos/Descripción de Instrumentos**

### **3.3.1.- Técnica**

En nuestro estudio la técnica que se uso es la entrevista y su instrumento el cuestionario CARE Q o escala de satisfacción del usuario del cuidado de enfermería para la recoger los datos.

### **3.3.2. Instrumento**

Para realizar este estudio se necesito aplicar el cuestionario El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) el cual es un cuestionario de evaluación de la atención o escala de satisfacción del usuario del cuidado de Enfermería el cuestionario tiene Las subescalas permite identificar lo que el usuario

percibe y expresa durante el proceso del cuidado. Las respuestas constan de 4 valores: nunca=1, a veces =2, casi siempre=3, siempre=4. (22).

La escala de medición para el Nivel de satisfacción, es alto, medio, bajo. (23)

El instrumento cuenta con 06 categorías de comportamiento Categoría accesible, Categoría explicar y facilitar, Categoría conforta, Categoría se anticipa, Categoría mantiene relación de confianza, Categoría monitorea y hace seguimiento. Considerando los siguientes valores finales: **ANEXO 01**

<b>DIMENSION DE SATISFACCION</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
GENERAL	139 - 184	93 - 138	46 - 92
ACCESIBILIDAD	16 - 20	11 - 15	5 - 10
EXPLICA Y FACILITA	16 - 20	11 - 15	5 - 10
CONFORTA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
ANTICIPA	31 - 40	21 - 30	10 - 20
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	25 - 32	17 - 24	8 - 16

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos se obtuvieron del instrumento los cuales fueron ingresados al programa Microsoft Excel, para luego ser analizadas en el programa del SPSS versión 22.

- **Análisis univariado**

Para la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería se utilizará la prueba estadística de coeficiente de correlación la prueba chi-cuadrado. Asimismo, se utilizará la distribución de frecuencias y porcentajes.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para la aplicar el cuestionario CARE Q, se solicito permiso a la dirección del Centro de Salud Concepción. Asimismo, previo a la aplicación del cuestionario se aplicar el consentimiento informado se realizó la encuesta **ANEXO 02.**

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

TABLA 01

TABLA DE FRECUENCIA DE SEXO Y EDAD DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD  
CONCEPCIÓN 2021

EDAD	n	%
15 - 28 AÑOS	37	14.8
29 - 39 AÑOS	87	34.8
40 - 49 AÑOS	80	32
>50 AÑOS	46	18.4

  

SEXO	n	%
FEMENINO	89	35.6
MASCULINO	161	64.4

  

<b>Total</b>	250	100
--------------	-----	-----

**Interpretación:** En la tabla 01 de Frecuencia de sexo y edad del paciente en el centro de salud Concepción 2021 se observa que la edad más frecuente esta entre los 29 y 49 años sin embargo no llega a un porcentaje significativo, ya que las edades extremas, de 15 a 28 años y mayores de 50 años tienen valores cercanos. En cuanto a la variable Sexo se observa una predominancia significativa del genero Masculino que supera el 50% de la muestra.

**TABLA 02**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	93	37.2
<b>MEDIO</b>	112	44.8
<b>ALTO</b>	45	18
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 02 nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad del cuidado de la enfermera en el centro de salud concepción 2021 se observa que un 44.8%(112) presentan un nivel medio y un 37.2%(93) presenta un nivel bajo preponderan con un porcentaje menor al 50%. Se observa que un 18%(45) presenta el nivel alto donde representa un porcentaje menor al 20%.

**TABLA 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>EXPLICA Y FACILITA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	41	16.4
<b>MEDIO</b>	182	72.8
<b>ALTO</b>	27	10.8
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 03 Nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el centro de salud concepción 2021 se observa que un 72.8%(182) es de nivel Medio y es un porcentaje prepondera cercano a los tres cuartos de la muestra estudiada. asimismo un 16.4%(41) es de nivel bajo y un 10.8%(27) es de nivel alto y es el menor porcentaje por debajo del 15%.

**TABLA 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA CONFORTA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE CONCEPCIÓN 2021**

<b>CONFORTA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	61	24.4
<b>MEDIO</b>	145	58
<b>ALTO</b>	44	17.6
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 04 Nivel de satisfacción en la categoría confort del paciente Con respecto al cuidado de enfermería en el centro de salud de concepción 2021 se observa que el 58%(145) es de nivel medio, el 24.4%(61) es de nivel bajo y el 17.6%(44) es de nivel alto donde el nivel medio muestra un mayor valor porcentual lejano a los niveles Bajo y alto.

**TABLA 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CATEGORÍA SE ANTICIPA CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>ANTICIPA CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>MEDIO</b>	250	100
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 05 de Nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de enfermería en el Centro de salud concepción 2021 se observa que todos los pacientes de la muestra estudiada respondiendo que tienen un nivel Medio de Satisfacción.

**TABLA 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA, DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	23	9.2
<b>MEDIO</b>	227	90.8
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 06 de nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza del paciente referente al cuidado de enfermería en el centro de salud concepción 2021, el 90.8%(227)es de nivel medio , el 9.2%(23) es de nivel bajo y no se observó ninguna respuesta de Nivel de Satisfacción Alto, y la gran mayoría tuvo una respuesta de Nivel de Satisfacción medio.

**TABLA 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	36	14.4
<b>MEDIO</b>	159	63.6
<b>ALTO</b>	55	22
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 07 de nivel de satisfacción en la categoría monitoreo y hace seguimiento del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el centro de salud concepción 2021, se evidencia que el 63.6%(159) es de nivel medio, el 22%(55) es de nivel alto y el 14.4%(36) es de nivel bajo donde se encontró un nivel Medio de Satisfacción con un porcentaje significativo.

**TABLA 08**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCIÓN 2021**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	3	1.2
<b>MEDIO</b>	247	98.8
<b>Total</b>	250	100

**Interpretación:** En la tabla 08 de nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el centro de salud concepción 2021, se muestra que el 98.8%(247) es de nivel medio y el 1.2%(3) es de nivel bajo, no se



encontraron pacientes que respondieran al nivel alto de satisfacción y prepondero la respuesta del Nivel medio de Satisfacción.

#### **4.2. Discusión**

Este trabajo realizo un análisis sobre los cuidados que brinda la enfermera y su calidad la cual se evalúa mediante la satisfacción del paciente. La información que se evidencia revela que los diversos cuidados que se brinda no llegaron a alcanzar el nivel deseado . Cuando se mide la satisfacción del paciente, se evalúa la calidad del servicio, por ello es fundamental tener en cuenta la opinión del usuario y así conocer los elementos requeridos en mejorar la atención que se brindara ;el fin fundamental de las enfermeras es prestar cuidados con el más alto nivel los cuales tendrán su soporte en elementos como proteger, amplitud, fundamento; asimismo los antecedentes que se señalaron mencionan que se está mejorando la percepción del usuario en relación cuidado que prestan los enfermeros.

En esta investigación se evidencia los siguientes hallazgos de acuerdo a la información sociodemográfica, en cuanto al sexo y edad del paciente en el centro de salud Concepción 2021 se observa que la edad más frecuente esta entre los 29 y 49 años sin embargo no llega a un porcentaje significativo, ya que las edades extremas, de 15 a 28 años y mayores de 50 años tienen valores cercanos. En cuanto a la variable Sexo se observa una predominancia significativa del genero Masculino que supera el 50% de la muestra.

Asimismo en cuanto al nivel de satisfacción del paciente, se muestra que el 98.8%(247) es de nivel medio y el 1.2%(3) es de nivel bajo, no se encontraron

pacientes que respondieran al nivel alto de satisfacción y prepondero la respuesta del Nivel medio de Satisfacción. corroborando esta información con la investigación de Mena D., Cántaro S., en el cual el 87% evidencia una alta satisfacción, el 12% evidencia media satisfacción y el 1% nivel de satisfacción baja (10). Así como también se contrasta con el estudio de Asencios V., en el cual se evidencia un mayor porcentaje de satisfacción del usuario (12). Así como también con la investigación de Lizana K., en el cual la satisfacción del usuario es alta (14). Este estudio se contrasta con la teoría enfermería de Hildergard Elizabeth Peplau en donde se analizan la relación de enfermera/o-paciente.(32)

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad se observa que un 44.8%(112) presentan un nivel medio y un 37.2%(93) presenta un nivel bajo preponderan con un porcentaje menor al 50%. Se observa que un 18%(45) presenta el nivel alto donde representa un porcentaje menor al 20%.Estos hallazgos se corroboran con la investigación de el estudio de Asencios V., en el cual se halló de acuerdo a la categoría accesibilidad en un 89.6% alto , en un 10.4% mediano y no se presentó insatisfacción (12).

En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente se observa que un 72.8%(182) es de nivel Medio y es un porcentaje prepondera cercano a los tres cuartos de la muestra estudiada. Asimismo un 16.4%(41) es de nivel bajo y un 10.8%(27) es de nivel alto y es el menor porcentaje por debajo del 15%. Corroborando con la investigación de Asencios V.,en cuanto a la categoría explica y facilita se halló en un 89.6% alto , en un 10.4% mediano y no se presentó insatisfacción (12).

En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría conforta se observa que el 58%(145) es de nivel medio, el 24.4%(61) es de nivel bajo y el 17.6%(44) es de nivel alto donde el nivel medio muestra un mayor valor porcentual lejano a los niveles Bajo y alto. Corroborando con la investigación de Asencios V., en cuanto a la categoría conforta se halló en un 89.6% alto, en un 10.4% mediano y no se presentó insatisfacción (12).

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa se observa que todos los pacientes de la muestra estudiada respondiendo que tienen un nivel Medio de Satisfacción. Corroborando con la investigación de Asencios V., en cuanto a la categoría se anticipa se halló en un 89.6% alto, en un 10.4% mediano y no se presentó insatisfacción (12).

En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, el 90.8%(227) es de nivel medio, el 9.2%(23) es de nivel bajo y no se observó ninguna respuesta de Nivel de Satisfacción Alto, y la gran mayoría tuvo una respuesta de Nivel de Satisfacción medio. Se corrobora con la investigación de Mena D., Cántaro S., hallando en cuanto a la categoría mantenimiento de una relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento es media (10).

En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento, se evidencia que el 63.6%(159) es de nivel medio, el 22%(55) es de nivel alto y el 14.4%(36) es de nivel bajo donde se encontró un nivel Medio de Satisfacción con un porcentaje significativo. Corroborando con la investigación de Asencios V., en cuanto a la categoría monitorea y hace seguimiento se halló en un 89.6% alto, en un 10.4% mediano y no se presentó insatisfacción (12).

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

#### 5.1. Conclusiones

Habiendo analizado los resultados del estudio se llego a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al sexo y edad del paciente en el centro de salud Concepción 2021 se observa que la edad más frecuente esta entre los 29 y 49 años sin embargo no llega a un porcentaje significativo, ya que las edades extremas, de 15 a 28 años y mayores de 50 años tienen valores cercanos. En cuanto a la variable Sexo se observa una predominancia significativa del genero Masculino que supera el 50% de la muestra.
- En cuanto al nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad se observa que un 44.8%(112) presentan un nivel medio y un 37.2%(93) presenta un nivel bajo preponderan con un porcentaje menor al 50%. Se observa que un 18%(45) presenta el nivel alto donde representa un porcentaje menor al 20%.
- En cuanto al Nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente se observa que un 72.8%(182) es de nivel Medio y es un porcentaje prepondera cercano a los tres cuartos de la muestra estudiada.asimismo un 16.4%(41) es de nivel bajo y un 10.8%(27) es de nivel alto y es el menor porcentaje por debajo del 15%.
- En cuanto al Nivel de satisfacción en la categoría conforta se observa que el 58%(145) es de nivel medio, el 24.4%(61) es de nivel bajo y el 17.6%(44) es de nivel alto donde el nivel medio muestra un mayor valor porcentual lejano a los niveles Bajo y alto.

- En cuanto al Nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa se observa que todos los pacientes de la muestra estudiada respondiendo que tienen un nivel Medio de Satisfacción.
- En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, el 90.8%(227) es de nivel medio , el 9.2%(23) es de nivel bajo y no se observó ninguna respuesta de Nivel de Satisfacción Alto, y la gran mayoría tuvo una respuesta de Nivel de Satisfacción medio.
- En cuanto al nivel de satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento, se evidencia que el 63.6%(159) es de nivel medio, el 22%(55) es de nivel alto y el 14.4%(36) es de nivel bajo donde se encontró un nivel Medio de Satisfacción con un porcentaje significativo.
- En cuanto al nivel de satisfacción del paciente, se muestra que el 98.8%(247) es de nivel medio y el 1.2%(3) es de nivel bajo, no se encontraron pacientes que respondieran al nivel alto de satisfacción y prepondero la respuesta del Nivel medio de Satisfacción.

## **5.2. Recomendaciones**

Al haber realizado la evaluación de las conclusiones se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Se realiza la siguiente recomendación al director del Centro de Salud Concepcion se debe implementar y sensibilizar políticas que favorezcan a promocionar ala realización de la valoración frecuente de la satisfacción de los cuidados de enfermería a los pacientes con el fin de realizar proyectos de mejoras continuas de acuerdo al cuidado de la enfermera

- Implementar capacitaciones continuas con respecto a los cuidados brindados por las enfermeras permitiendo la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios.
- Sensibilizar para practicar los modelos y teorías de enfermería para fortalecer los factores en cuanto a la satisfacción del usuario.
- Realizar futuros estudios similares sobre satisfacción de los cuidados de enfermería hacia los usuarios a nivel local y regional.

## BIBLIOGRAFIA

1. MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Perú, 2012
2. MINSA. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Perú, 2004
3. Bautista L., Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. CHIA. vol. 1: 74-84; 2008
4. Lazo O., Santivañez A., Atención de salud con calidad. 1. ed. Lima: Rep - Sac; 2018
5. Gerónimo R., Guzmán L., Magaña L., Ramos K. Calidad de servicio en la Consulta Externa de un Centro de Salud Urbano de Tabasco; Vol.9.No 35:11-15.2017.
6. Arcentales G., Mesa I., Ramírez A., Gafas C., Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería .2021
7. Tello W., Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima. 2021
8. Alcántara V., Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho. 2021
9. Becerra B., Pecho L., Gómez M., Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid 19.2020
10. Mena D., Cántaro S., Nivel de Satisfacción del Paciente Hospitalizado Frente al Cuidado que Brinda la Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Enero-Marzo 2020

11. Ortega G., Rojas J., Vargas B., Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional.2019
12. Asencios V., Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado. 2019
13. Jiménez M., Fuentes N., Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados.2018
14. Lizana K., Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018
15. Gonzales Y., Payano M., Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Domingo Olavegoya 2018
16. Ayala K.,Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018
17. PuchKu G., Uicab-Pool G., Ruiz M., Castañeda H., Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado Rev. Enferm Inst Mex. 24(2): 123-8; 2016.
18. Rosales G., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016
19. Landman C., Cruz M., García E., Satisfacción usuaria respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería Ciencia y Enfermería, (1): 91-102; 2015.



20. Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Chia. (3): 415-425. Colombia, 2015
21. Pat-Pech M., Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 25(2): 119-2; 2017
22. Loza J., Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014. Rev Inv Sci. (1): 03-20, Bolivia, 2015
23. Viñas V., Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. Vol. 32: 1-13; 2005
24. Denove C., Power J. La satisfacción del cliente. California: Portfolio; 2006
25. Vásquez E., Sotomayor J., Gonzales A., y Col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención medica. rsap. Vol. 2: 254-257;2018
26. Vergara J., Quesada V., Blanco I. Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte; Vol.35. 380-400; 2012.
27. Mora C. La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark. vol. 2:146-162; 2011
28. Coronado J., Escalas de Medicion.SIIU.2 (2): 104-125; 2007
29. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Ciencia Y Cuidado, Vol.1; 13-23; 2012
30. Vélez E., Investigación en Enfermería, Fundamentos de la Disciplina Rev Adm Sani. V 2: 341-56; 2009

31. Rivero N., González M., González M., Núñez M., Hornedo I., Rojas M.,  
Valoración Ética del Modelo de Dorotea Orem. Revista Habanera de  
Ciencias Médicas, vol. 3: 1-11; 2007
32. Delgado M., Hernández R., Ostiguín R., y col., Fundamentos Filosóficos  
de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. ENEO-UNAM, vol. (1):  
24-27; 2007

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MODELO DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q

#### (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. 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: NUNCA          2: A VECES          3: CASI SIEMPRE          4: SIEMPRE**

**SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

#### ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES-ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (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 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 le 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>CONFORTA</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.				
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 anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				

37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				

43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

## ANEXO 02



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE ENFERMERIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Noemi Rafael Rafael Bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, mediante el presente me dirigo a Ud. para comunicarle que estoy realizando mi investigación sobre **“NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD CONCEPCION 2021”** para la obtener el título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual se le solicita responda a las siguientes preguntas del cuestionario de esta investigación, el cual no tendrá perjuicio alguno asimismo no tiene costo alguno.

Si Ud. está de acuerdo en participar de la investigación, solicito pueda firmar el presente documento.

Agradeciendo su participación y colaboración.

**Firma**.....

**Nombres y Apellidos**.....

**N° de DNI**.....