

**"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"**

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**UNIVERSIDAD PERUANA  
DEL CENTRO**



**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE  
LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO**

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

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**LAZO RAMOS LEONCIO JHON**

**ASESOR:**

**DRA. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS**

**LIC. CLARA GARCÍA LINO**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022.**





**"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"**

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**UNIVERSIDAD PERUANA  
DEL CENTRO**



**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE  
LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO**

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

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**LAZO RAMOS LEONCIO JHON**

**ASESOR:**

**DRA. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS**

**LIC. CLARA GARCÍA LINO**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022.**



**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
*(EX UMBRA IN SOLEM)*  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**RESOLUCIÓN N° 0015-2023/FCS-UPeCEN**

Huancayo, 29 de mayo de 2023

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**VISTO:**

El Expediente N° 0001-T/ENF-2020-UPeCEN, presentado por el alumno **LAZO RAMOS Leoncio Jhon**, identificado con DNI N° 45368329 y Código de Alumno N° 2016114368, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana del Centro - UPeCEN, quien solicita optar el título de Licenciado en Enfermería en la modalidad de Sustentación de Tesis.

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN como institución de formación profesional, goza de autonomía universitaria, la cual se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y demás normativa aplicable; en este contexto y según lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, la autonomía universitaria implica la potestad auto determinativa, en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que la comisión revisora designada ha emitido un dictamen favorable respecto de la Tesina titulado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022**”, presentado por el egresado alumno **LAZO RAMOS Leoncio Jhon**;

Que de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 008-2020/R-UPeCEN, se aprecia que el expediente del visto se encuentra Expedido para la sustentación, siendo que ello deberá observarse estrictamente lo previsto por la Resolución Rectoral N° 071-2020/R-UPeCEN, la cual aprueba de forma temporal y excepcional las sustentaciones de tesis de manera no presencial o virtual; así como por lo previsto por la Resolución Rectoral N° 095-2020/R-UPeCEN, mediante la cual se aprueba el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO. - AUTORIZAR** la sustentación de manera no presencial o virtual de la Tesis del Bachiller alumno **LAZO RAMOS Leoncio Jhon**, identificado con DNI N° 45368329 y Código de Alumno N° 2016114368, para optar el Título de Licenciado en Enfermería, acto que se realizará en el día y hora siguientes:

**HORA** : 03:15 p.m.  
**FECHA** : 29 de mayo del 2023  
**MODALIDAD** : Virtual – Plataforma Classroom (Código de

aula i5mw2rf)  
**SEGUNDO. - DESIGNAR** a los miembros integrantes del Jurado Evaluador de la Sustentación

**Presidente** : Dra. Emilia Untiveros Peñaloza  
**Secretario** : Mg. Clara García Lino  
**Vocal** : Mg. Gina León Untiveros

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

*Cc.: Miembro del  
Jurado Evaluador  
Sustentante  
Oficina de Grados y Títulos*



**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
*(EX UMBRA IN SOLEM)*  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS**

En la ciudad de Huancayo, siendo las 04:00 pm del día 29 de febrero, en el Aula Virtual **i5mw2rf** de la plataforma Classroom (Google Meet), dominio de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, estando presentes y conectados los Miembros del Jurado Evaluador conformado por:

<b>Presidente</b>	<b>: Dra. Emilia Untiveros Peñaloza</b>
<b>Secretario</b>	<b>: Mg. Clara García Lino</b>
<b>Vocal</b>	<b>: Mg. Gina León Untiveros</b>

Con la lectura de la RESOLUCIÓN 0015-2023/FCS-UPeCEN de fecha 29 de febrero del 2023, leída por la secretaria Docente, se procedió a la sustentación de la Tesis titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022”**

presentado por el egresado **LAZO RAMOS, Leoncio Jhon**, identificado con DNI N° 45368329 y Código de Alumno N° 2016114368. Concluida la Sustentación y luego de la correspondiente deliberación del Jurado Evaluador, se llegó al siguiente resultado

### **APROBADO POR MAYORIA**

Siendo las 16 horas se dio por concluido el Acto de Sustentación Virtual, haciendo conocer el resultado obtenido al interesado, procediéndose conforme lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos, así como lo previsto por el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos, remitiéndose la documentación en la forma prevista a las áreas correspondientes según protocolo.

**PRESIDENTE**  
**DRA. EMILIA UNTIVEROS PEÑALOZA**

**SECRETARIO**  
**MG. CLARA GARCÍA LINO**

**VOCAL**  
**MG. GINA LEÓN UNTIVEROS**

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD PERUANA  
DEL CENTRO**



**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE  
LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022”**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO**

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

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**LAZO RAMOS LEONCIO JHON**

**ASESOR:**

**DRA. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS**

**LIC. CLARA GARCÍA LINO**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022.**

## **ASESORES DE TESIS**

---

Dra. Gina Fiorella León Untiveros

Asesor Metodológico

---

Lic. Clara García Lino

Asesor Temático

**JURADOS**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Mi mejor esfuerzo por salir adelante es ser profesional razón por la cual realizo este estudio en agradecimiento a mi familia quienes me inspiran en cumplir mis sueños de ser Profesional.

## INDICE GENERAL

	Pág.
Asesores de tesis .....	08
Jurados.....	09
Dedicatoria .....	10
Índice.....	11
Resumen .....	14
Summary	
<b>CAPÍTULO I</b>	
Planteamiento del problema .....	16
1.1.-Planteamiento del problema .....	16
1.2.- Formulación del problema .....	188
1.3.-Justificación de la investigación.....	18
1.4.- Limitaciones de estudio .....	19
1.5.- Objetivos de la investigación .....	20
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes .....	21
2.2. Bases teoricas .....	27
2.3. Definiciones conceptuales .....	37
2.4. Formulación de hipótesis .....	399
2.5. Variables.....	39
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. Diseño metodológico .....	41
3.2. Población y muestra .....	41
3.3. Técnicas de recolección de datos/descripción de instrumentos .....	42
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	43
3.5. Aspectos éticos.....	43
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	

4.1. Resultados.....	44
4.2. Discusión .....	50
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones .....	53
5.2. Recomendaciones .....	54
Bibliografía .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Edad y sexo del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro de Salud Mazamari 2022.....	44
TABLA 2	Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022. ....	45
TABLA 3	Nivel de satisfacción del paciente en la categoría accesibilidad sobre el cuidado de la enfermera en el Centro de Salud Mazamari 2022.....	45
TABLA 4	Nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente sobre el cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022....	46
TABLA 5	Nivel de satisfacción en la categoría conforta del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022....	47
TABLA 6	Nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022. ....	48
TABLA 7	Nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, del paciente sobre el cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022.....	48
TABLA 8	Nivel de satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio Centro de Salud Mazamari 2022.....	49

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en el Centro de Salud Mazamari 2022. El estudio es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra está conformada por 304 pacientes. Hallándose lo siguiente: En las seis categorías predomina un nivel de satisfacción media; en la categoría accesibilidad presenta un 45.05% en el sexo femenino y un 43.01% en el sexo masculino. En la categoría explica y facilita en el sexo femenino presenta un 72.07% y en el sexo masculino el 70.47%. En la categoría conforta en el sexo femenino un 54.95% y en el sexo masculino el 57.51%. En la categoría se anticipa en el sexo femenino y masculino llega al 100%. En la categoría relación de confianza, en el sexo femenino el 88.29% y en el sexo masculino el 90.67%. En la categoría Monitorea y hace seguimiento en el sexo femenino el 75.68%, en el sexo masculino el 55.96%. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería es de nivel medio, en pacientes de sexo femenino llega al 98.2% y en pacientes de sexo masculino presenta el 98.45%. Presentan un alto porcentaje de satisfacción media en las categorías se anticipa y relación de confianza.

Palabras clave: satisfacción del usuario, cuidado, enfermería.

## SUMMARY

The purpose of this research is to determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse at the Mazamari 2022 Health Center. The study is a quantitative, descriptive, cross-sectional study. The sample is made up of 304 patients. The following was found: In the six categories a medium level of satisfaction predominates; in the accessibility category it presents 45.05% in the female sex and 43.01% in the male sex. In the category explains and facilitates, 72.07% of the female sex and 70.47% of the male sex. In the category comforts, 54.95% in the female sex and 57.51% in the male sex. In the category of anticipation, in the female and male sexes it reaches 100%. In the trust relationship category, 88.29% of the female sex and 90.67% of the male sex. In the category monitors and follows up, 75.68% of women and 55.96% of men. Concluding that the level of patient satisfaction with nursing care is of medium level, in female patients it reaches 98.2% and in male patients it is 98.45%. 98.45%. They present a high percentage of average satisfaction in the categories anticipates and trust relationship.

Key words: user satisfaction, care, nursing.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.-Planteamiento del problema

En los últimos años se ha visto una mayor competitividad en Profesionales de Enfermería las cuales brindan cuidados en todo ámbito a las personas, la calidad de estos cuidados son evaluados, mediante la satisfacción de los pacientes que recibieron estos cuidados por el Profesional de Enfermería, con estas evaluaciones se viene mejorando su práctica con la única finalidad de que sus cuidados sean eficaces y eficientes holísticamente disminuyendo la insatisfacción del paciente y mejorando la imagen de la Profesión. Los enfermeros requieren de la adquisición de conocimientos nuevos para aplicarlos en su práctica. Con estas mejoras dentro de la profesión de enfermería se busca el fomento del compromiso y la responsabilidad hacia los pacientes, familias y la comunidad, los mismos que presentan mayores exigencias con los enfermeros. La finalidad de esta profesión es brindar cuidados mediante la educación donde se fomenta los cuidados y se comunica las posibles complicaciones en cuanto a la salud.

(1)

En los Establecimientos de Salud se brindan Servicios de Salud de acuerdo a su complejidad. En el Perú dentro de su sistema de Salud cuentan con establecimientos de diversas complejidades las cuales presentan carencias en sus gestiones conllevando a brindar atenciones con una mala calidad, con este hecho es necesario el planteamiento de actividades de mejoras para fortalecer la administración de estas instituciones en las mismas básicamente se atiende Problemas de Salud recuperativas en mayor medida

y en menor proporción preventivo promocionales. Las prestaciones en áreas de emergencias del Ministerio de Salud son aproximadamente 1 millón 997 mil 621 atenciones, de los mismos el 41.4% son de Medicina, el 20.3% pediatría, el 20.0% en Gineco Obstetricia y el 18.3% en Cirugía. (2)

Dentro de una investigación que se desarrolló en la ciudad de Lima en el 2018 se halló que el 68 % está satisfecho en ESSALUD y 54 % está satisfecho en MINSA, con este estudio se puede evidenciar que los pacientes juegan roles protagónicos fundamentales al momento de relacionarse tanto en los aspectos psicológicos, empatía, comunicación y al momento de percibir la calidad de atención que recibe (2).

Una evaluación realizada en el departamento de Junín en el año 2020 evidencia la satisfacción de los pacientes en un 55% en los Establecimientos de Salud, el cual está por debajo del estándar, también se halló la subutilización de recursos y la deficiente calidad de servicio; esta información se consideró para formular planes de mejora para el fortalecimiento de los Establecimientos de Salud de la región con el único objetivo de mejorar la atención que se brinda. Donde el Personal de Salud se centra en atender y cubrir las necesidades de los pacientes teniendo en cuenta este aspecto. La dirección debe mejorar la gestión dentro del Establecimiento en cuanto a sus recursos, insumos, infraestructura y presupuestos; ya que el capital humano se compromete, capacita y es competente para brindar atenciones (2).

Al momento de evaluar la satisfacción de los usuarios se consideran elementos que el paciente implica dentro de su atención con el fin de 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 el tiempo de espera, maltrato por parte de enfermería y 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 se ha incrementado en 140% lo que 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).

En el Centro de Salud Mazamari se pudo evidenciar quejas de parte de los pacientes al momento de recibir sus atenciones por diversos motivos, evidenciándose una insatisfacción razón por la cual se realiza este estudio.

## **1.2.- Formulación del problema**

¿Cuál es el Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022 ?

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

La satisfacción del usuario cobra gran importancia en la actualidad es un indicador de calidad con el cual se evidencia la capacidad resolutive del establecimiento y la calidad de atención que presta el Profesional de Enfermería y la problemática que se estaría presentando al momento que se brinda la atención. Asimismo, es fundamental para los Profesionales de

Enfermería ya que es un diagnóstico de la calidad de atención que prestan a los usuarios (5)

**Justificación metodológica.** Dentro del aspecto metodológico esta investigación cobra importancia ya que se utilizará el instrumento validado que es el cuestionario de Care-Q dentro de la recolección de información básica para realizar un análisis sobre este tema y proponer planes de mejora para el establecimiento, también para contar con información actualizada de esta situación por la característica de este estudio pertenece a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

**Justificación teórica.** Dentro de este estudio se busca la profundización del tema y la verificación de conceptos actuales con el objetivo de contar con una información actualizada del marco teórico sobre satisfacción del usuario mediante el Care-Q y el autor quien creo es Patricia Larson & Ferketich con el único fin de buscar la mejora de atención que se brinda en el Establecimiento de Salud.

**Justificación práctica y social.** Con el uso del cuestionario de CARE-Q se evalúa la satisfacción del paciente evidenciando las posibles deficiencias que pueda estarse dando dentro del establecimiento con el único objetivo de mejorar la calidad de atención y que el usuario se sienta satisfecho y de este modo mejorar la calidad de atención que se presta en este establecimiento.

#### **1.4.- Limitaciones de estudio**

- ✓ Inconvenientes para el acceso al Establecimiento de Salud por razones de bioseguridad por pandemia COVID 19.

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

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

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el Centro de salud Mazamari 2022.

### **1.5.2.- Objetivo Especifico**

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción del paciente en la categoría accesibilidad sobre el cuidado de la Enfermera en el Centro de Salud Mazamari 2022.
- ✓ Describir el nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción en la categoría conforta del paciente con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022.
- ✓ Describir el nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022.
- ✓ Observar el nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, del paciente sobre el cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022.
- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción en la categoría Monitorea y hace seguimiento del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el servicio del Centro de salud Mazamari 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

**Fernandez C., Mansilla E., Aravena A., Antiñirre B., Garces M., 2022** en su artículo tiene como fin analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben por parte de las Profesionales de Enfermería. El trabajo se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional y de corte transversal que incluyó a los usuarios hospitalizados en los servicios clínicos de medicina, cirugía, pensionados y representantes legales de pacientes menores de 18 años en pediatría, de un hospital público ubicado en el sur de Chile, con una muestra de 377 participantes. Posterior a aplicación de consentimiento informado, se aplicó una caracterización sociodemográfica y el instrumento percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería - versión 3, con adaptación transcultural para la población chilena, el cual fue complementado con otros datos pertinentes a los objetivos de la investigación. Resultados: Se encontró que las personas participantes en su mayoría reconocieron al profesional de enfermería por el uniforme y pese a existir algunas diferencias en cada servicio, refirieron satisfacción con el cuidado recibido (84,6 %). Aspectos como la edad, el tiempo de hospitalización y el reconocimiento del personal de enfermería evidenciaron relación estadística con la satisfacción. Conclusiones: Se requiere implementar estrategias para fortalecer la percepción del cuidado humanizado de Enfermería, siendo estos aspectos una contribución para la construcción de un clima y cultura organizacional que evidencien esta perspectiva de cuidado (5).

**Matta L. 2022** en el artículo donde tiene como fin determinar la calidad de cuidado de Enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. El presente estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo y su diseño metodológico fue descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 122 pacientes de una sala de hospitalización. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el CUCACE, comprendido por 45 ítems y 2 dimensiones. Resultados: En cuanto al cuidado de Enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 46,7% (n=57), seguido del nivel promedio con 36,1% (n=44) y nivel por debajo del promedio con 17,2% (n=21). En cuanto a sus dimensiones en experiencia con los cuidados de Enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 53,3% (n=65), seguido del nivel promedio con 30,3% (n=37) y nivel por debajo del promedio con 16,4% (n=20) y en satisfacción con los cuidados de Enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 54,1% (n=66), seguido del nivel promedio con 41,8% (n=51) y nivel por debajo del promedio con 4,1% (n=5). Conclusiones: En cuanto al cuidado de Enfermería, predominó el nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y nivel por debajo del promedio. Según sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería y en satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio (6).

**Lujan D.,2022** En su estudio donde halló determinar el nivel de satisfacción de la Madre sobre los cuidados de Enfermería al Recién Nacido Prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos. El estudio es cuantitativo, no experimental, transversal. 60 madres son la muestra. Se aplicó el

cuestionario Care–Q versión corta. Asimismo, se realizó la validez de contenido por medio de la prueba de 05 Jueces expertos, especialistas en el servicio de Neonatología, a través de la prueba estadística denominada V de Aiken, con un valor concluyente igual a 1, es decir, una validez aceptable, igualmente para la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 31 madres, donde se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.970, evidenciado ser un instrumento con una confiabilidad adecuada.(7)

**León E. 2021**, El fin de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco. La metodología fue descriptiva de diseño no experimental, transversal; la muestra estuvo conformada por 114 usuarios seleccionados aleatoriamente que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados hallados mostraron al evaluar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la dimensión de fiabilidad se encontró que el 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% se mostró indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% se halló indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho. (8)

**Bautista M., Ramos Y.2021**, en su investigación cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la

satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los Profesionales de Enfermería del Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima. La investigación es de Naturaleza cuantitativa, descriptiva, transversal y relacional; 60 pacientes Hospitalizados son la muestra. Hallando la calidad del cuidado de enfermería el 55% buena, 45% regular y ninguno como calidad mala. Con respecto a la satisfacción, el 70% están satisfechos en sus dimensiones: Accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento y el 30% refieren estar poco satisfechos y ninguno estuvieron insatisfechos. Al relacionar la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción como  $Sig=,031$  menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre la calidad de los cuidados de Enfermería y satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los Profesionales de Enfermería. (9)

**Parrado M., Reyes I.,2020**, El artículo tiene como fin determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio. La investigación es cuantitativa, descriptiva, transversal, se aplicó el Cuestionario de evaluación Care Q a ocho usuarios que estuvieron hospitalizados en instituciones resultando los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita

que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente. (10)

**Collantes D.,Clavo V.,2020.** En su artículo el cual tiene como fin determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado Enfermero. Estudio de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con 80 pacientes, se aplicó la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado Enfermero. Los resultados obtenidos fueron: 58,7% de los participantes de sexo femenino, en el estado civil el 36,3% fueron convivientes, 33,8% con estudios de primaria. El 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3%, en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura. En lo referente al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. En conclusión, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados, ( $p > 0,05$ ) no pudiéndose corroborar la hipótesis del investigador. (11)

**Ortega G., Rojas J., Vargas B., 2019** tiene 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, descriptiva y transversal. 264 pacientes es la muestra que se estudió se aplicó la encuesta 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. (12)

**Saavedra S.,2019.** En su estudio cuyo fin es determinar la percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. El estudio es descriptivo, cuantitativo y transversal. 72 pacientes son la muestra. Para recolectar los datos se utilizó la técnica del cuestionario y el instrumento Care Q de la doctora Patricia Larson, Resultando: Fueron que el 73.6% de los pacientes del servicio de emergencia encuestados su percepción sobre el cuidado de Enfermería fue nivel medio, el 23,6% nivel bajo y un 2,8% nivel alto. Conclusión: En el servicio de Emergencia, los pacientes manifestaron percibir casi siempre cuidado de enfermería, fue un nivel medio en las categorías; explica y facilita, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento, mientras en accesibilidad un nivel bajo, conforta un nivel bajo y nivel medio. (13)

**Campos L.,Cuba J.,Merino A.2019.** En este estudio tuvo como fin Evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes post operados del Hospital Nacional de Lima estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, diseño no experimental, realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima en el 2019. La población estuvo conformada por 230 pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía, la muestra fue 119; se aplicó la escala tipo Likert validada de SERVQHOS-E, que abarca la percepción de los aspectos tangibles e intangibles del cuidado de enfermería, fue valorada en forma cualitativa y cuantitativa: adecuada (60-80), medianamente adecuada (38-59), inadecuada (16-37). Para el

análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva como frecuencias absolutas y porcentuales mediante el software estadístico IBM-SPSS versión 22. Resultando participaron 68,10 % pacientes de sexo femenino, 72,17 % de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada y 27,83 %, medianamente adecuada. Según las dimensiones, 67,46 % y 75,37 % de pacientes consideraron los aspectos tangibles e intangibles como adecuados. Conclusión: La mayoría de los pacientes percibieron un nivel adecuado de la calidad del cuidado de Enfermería, se identificó como fortaleza la empatía en el componente intangible y como debilidad la inadecuada infraestructura en el tangible (14).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1.- Satisfacción**

La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; personalizado, cada usuario otorga diferentes categorías como importantes. Servicios genéricos dirigidos a satisfacer necesidades básicas, servicio esperado es la suma de satisfacción de la necesidad adicionado ciertas características; Servicio enriquecido, se suma los ciertos caracteres que superan el nivel estándar.

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. (15)

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. (15)

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

Como resultado de elementos que interactúan directamente como el trato humano, personalizado, afectuoso y sin distinción, sentirse único, cubrir sus necesidades y lograr el bienestar nace la satisfacción del usuario considerando 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. (15)

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

Dentro de la satisfacción del usuario juegan un rol primordial factores determinantes como:

Reducción de quejas, estimación de lealtad del usuario, el mismo que realiza un balance entre el costo que pagara y la calidad del servicio y beneficio.

El incremento 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. (15)

#### ✓ **Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente son sucesos continuos de evaluaciones que se realizan a los cuidados continuos 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. 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 (15).

#### ✓ **Paciente**

Individuo receptor de las prestaciones 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 atiende en el Centro de Salud Mazamari. (15)

✓ **Cuidado de Enfermería**

La definición que se da por diversos autores o teóricos en enfermería es parte principal del que hacer 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 y enfermedad y al cuidado que da la enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin (15).

✓ **Satisfacción del cuidado**

La satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud se observa en 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 (15).

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: (15)

**Accesibilidad:** Hace referencia a los comportamientos de cuidado en relación al apoyo y la oportunidad. (15)

**Explica y Facilita:** Son los cuidados que brindan las enfermeras mediante la explicación de términos que desconocen o no son entendidos por los pacientes. (15)

**Conforta:** Son los cuidados que brindan las enfermeras en relación con la comodidad y fortalecimiento del bienestar del paciente, familia y sus allegados. (15)

**Se Anticipa:** son los cuidados que se brinda con el único fin de prevenir posibles complicaciones considerando las necesidades de salud de los usuarios. (15)

**Mantiene Relación de Confianza:** Son los cuidados que brindan las cuales están dirigidos a crear un clima de confianza y cercanía entre el paciente y el profesional de enfermería. (15)

**Monitorea y hace Seguimiento:** Son las evaluaciones constantes de los cuidados que prestara, presta y presto el profesional de enfermería. (15)

#### **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 subescalas de comportamiento: (15)

**Accesibilidad:** Contiene 5 preguntas (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. (15)

**Explica y Facilita:** Contiene 5 preguntas (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. (15)

**Conforta:** Contiene 9 preguntas (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. (15)

**Se Anticipa:** Contiene 10 preguntas (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. (15)

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 9 preguntas (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. (15)

**Monitorea y Hace Seguimiento:** contiene 8 preguntas (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. (15)

#### **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. (16)

##### **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. (16).

##### **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 cuidados, 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. (16)

### **2.2.5.3.-El Cuidado y la relación 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 suple satisfaciéndolas. (16)

### **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 atreves 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. (16)

**2.2.6. Establecimientos de salud**

Los establecimientos de salud son instalaciones esenciales destinadas a proporcionar atención de salud con garantía de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidez. La obligatoriedad de cumplir adecuadamente con la atención de los enfermos tiene connotaciones técnicas, administrativas, éticas y penales; exigencias que se mantienen en todos los momentos y circunstancias.

Para que un establecimiento sea seguro y siga funcionando luego de un desastre, se deben analizar ciertas características que hacen de ésta una edificación especialmente vulnerable:

- Generalmente funciona las 24 horas del día de forma ininterrumpida.
- Alberga un público diverso, que incluye pacientes con cuidado especial.
- Contiene materiales peligrosos.
- Depende de servicios básicos para funcionar.
- Posee equipamiento y otras inversiones muy costosas que resultan fundamentales para salvar la vida de las personas.

El establecimiento de salud requiere una amplia gama de recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos para funcionar. Estos elementos se congregan en conjuntos integrados, donde la estructura sostiene los procesos y éstos los resultados. En este conjunto todo está ligado y lo que afecte a un elemento tiene repercusión en el conjunto y en el producto final. (17)

### 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. (15)
- **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. (15)
- **Satisfacción Baja:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. (15)
- **Satisfacción Media:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las algunas expectativas del cliente. (15)
- **Satisfacción Alta:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (15)

- **Cuidado:** Se refiere a las actividades donde se brindar ayuda a uno mismo u a otra persona con el fin de mantener el bienestar, prevenir daños y evitar sufrimientos. (15)
- **Accesibilidad:** Se refiere a las conductas de cuidados en asociación a los apoyos y las oportunidades. (15)
- **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. (15)
- **Conforta:** Son cuidados con el fin de que el paciente hospitalizado, familia y allegados se sientan cómodos, en pro de fortalecer su bienestar. (15)
- **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. (15)
- **Mantiene relación de confianza:** Son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería son orientados a la recuperación permitiendo a su vez una confianza y una cercanía con la presencia física del profesional de enfermería. (15)
- **Monitorea y hace seguimiento:** Son las evaluaciones permanentes 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 con sus necesidades (15)
- **Establecimientos de Salud:** Son unidades prestadoras de Salud en las cuales se brindan cuidados según el nivel de complejidad con eficacia y eficiencia. (17)

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

- El Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022 es medio.

#### **2.5. Variables**

- Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería.

### 2.5.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	NIVEL DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
Satisfacción del paciente referente al Cuidado de Enfermería	Es la respuesta al proceso mental y subjetivo. (16) a las acciones e interrelación de la Enfermera y el paciente. (23)	<p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Conforta</p> <p>Se anticipa</p> <p>Mantiene relación de confianza</p> <p>Monitorea y hace seguimiento.</p>	<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	Cualitativa

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Diseño metodológico

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 atendidos en el Centro de Salud Mazamari, registrándose una población de 450 pacientes.

##### 3.2.2. Muestra

El tipo de muestra para el estudio que realice fue muestreo aleatorio simple, conformada por 304 pacientes ya que la población a encuestar fue al azar.

Para la obtención de la muestra aplique la siguiente fórmula.

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Criterios de Inclusión:

- Pacientes acuden al Centro de Salud.
- Pacientes orientadas en tiempo espacio y persona

Criterios de Exclusión

- Pacientes que no quieran participar en el estudio.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos/descripción de instrumentos

#### 3.3.1.- Técnica

En el siguiente estudio la técnica que se usara es la entrevista y su instrumento el cuestionario CARE Q o escala de satisfacción del usuario del cuidado de enfermería para la recogida de datos.

#### 3.3.2. Instrumento

Se aplicará dentro del estudio del cuestionario el CARE-Q (Caring Assessment Instrument) 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. (15).

La escala de medición para el nivel de satisfacción es alto, medio, bajo. (15)

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**

DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
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 RELACIÓN 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 que se obtendrán se ingresarán en el programa Microsoft Excel, para luego ser analizadas en el programa Stata.

#### **Análisis Univariado**

Para la variable satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería se utilizará la prueba estadística de coeficiente la prueba chi-cuadrado.

Asimismo, se utilizará la distribución de frecuencias y porcentajes.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para la aplicación del cuestionario CARE Q, se pedirá permiso a la dirección del Centro de Salud Mazamari. Asimismo, se previó 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 1

**EDAD Y SEXO DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

Femenino			Masculino		
EDAD (años)	n	%	EDAD (años)	n	%
15 a 28	20	18.02	15 a 28	25	12.95
29 a 39	57	51.35	29 a 39	52	26.94
40 a 49	14	12.61	40 a 49	78	40.41
> 50 a	20	18.02	> 50 a	38	19.69
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** En la tabla de edad y sexo, en cuanto a la edad en el sexo femenino el 51.35% es de 29-39 años, el 18% es >50 años, el 18% es de 15-28 años, el 12.6% es de 40-49 años y en el sexo masculino el 40.4% es de 40-49 años, el 26.94% es de 29-39 años, el 19.69 es > 50 años y el 12.95% es de 15- 28 años, se observa que en el género femenino predomina en la edad de 20 a 39 años, en el masculino de 40 a 49 años.

**TABLA 2**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	2	1.8	<b>Bajo</b>	3	1.55
<b>Medio</b>	109	98.2	<b>Medio</b>	190	98.45
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Investigación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022. en el sexo femenino el 98.2% es medio y el 1.8% es bajo, en el sexo masculino el 98.45% es medio y el 1.55% es bajo. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CATEGORÍA ACCESIBILIDAD SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>DIMENSION ACCESIBILIDAD</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSION ACCESIBILIDAD</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	47	42.34	<b>Bajo</b>	75	38.86
<b>Medio</b>	50	45.05	<b>Medio</b>	83	43.01
<b>Alto</b>	14	12.61	<b>Alto</b>	35	18.13
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría accesibilidad sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022.en el sexo femenino el 45.05% es medio, el 42.34% es bajo y el 12.61% es alto, en el sexo masculino el 43.01% es medio, el 38.86% es bajo y el 18.13% es alto. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 4**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA**  
**DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL**  
**CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	20	18.02	<b>Bajo</b>	35	18.13
<b>Medio</b>	80	72.07	<b>Medio</b>	136	70.47
<b>Alto</b>	11	9.91	<b>Alto</b>	22	11.4
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría explica y facilita del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro de Salud Mazamari 2022.en el sexo femenino el 72.07% es medio, el 18.02% es bajo y el 9.91% es alto, en el sexo masculino el 70.47% es medio, el 18.13% es bajo y el 11.4% es alto. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 5**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA CONFORTA DEL  
PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL  
CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>DIMENSIÓN CONFORTA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSIÓN CONFORTA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	33	29.73	<b>Bajo</b>	41	21.24
<b>Medio</b>	61	54.95	<b>Medio</b>	111	57.51
<b>Alto</b>	17	15.32	<b>Alto</b>	41	21.24
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría confort del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022. en el sexo femenino el 54.95% es medio, el 29.73% es bajo y el 15.32% es alto, en el sexo masculino el 57.51% es medio, el 21.24% es bajo y el 21.24% es alto. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 6**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CATEGORÍA SE ANTICIPA CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>DIMENSIÓN SE ANTICIPA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSIÓN SE ANTICIPA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Medio</b>	111	100	<b>Medio</b>	193	100
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022. en el sexo femenino el 100% es medio, en el sexo masculino el 100% es medio. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 7**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA, DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

<b>Femenino</b>			<b>Masculino</b>		
<b>DIMENSIÓN MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSIÓN MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	13	11.71	<b>Bajo</b>	18	9.33
<b>Medio</b>	98	88.29	<b>Medio</b>	175	90.67
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría relación de confianza del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022.en el sexo femenino el 88.29% es medio y el 11.71% es bajo, en el sexo masculino el 90.67% es medio y el 9.33% es bajo. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

**TABLA 8**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022.**

	Femenino		Masculino		
	n	%	n	%	
<b>DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>			<b>DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>		
<b>Bajo</b>	7	6.31	<b>Bajo</b>	37	19.17
<b>Medio</b>	84	75.68	<b>Medio</b>	108	55.96
<b>Alto</b>	20	18.02	<b>Alto</b>	48	24.87
<b>Total</b>	111	100	<b>Total</b>	193	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022.en el sexo femenino el 75.68% es medio, el 18.02% es alto y el 6.31% es bajo, en el sexo masculino el 55.96% es medio, el 24.87% es alto y el 19.17% es bajo. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.

## 4.2. Discusión

En los últimos años se ha visto una mayor competitividad en profesionales de enfermería las cuales brindan cuidados en todo ámbito a las personas, la calidad de estos cuidados es evaluada mediante la satisfacción de los pacientes que recibieron estos cuidados por el profesional de enfermería, dentro de este estudio se hallaron los siguientes:

En el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el Centro De Salud Mazamari 2022 en el sexo femenino el 98.2% es medio y el 1.8% es bajo, en el sexo masculino el 98.45% es medio y el 1.55% es bajo. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 55% están satisfechos. Contrastando Saavedra S. Donde el 73.6% satisfacción media. Asimismo, se contrasta este estudio con la teoría de “El cuidado y la enfermería de Florence Nightingale” donde se destaca el usuario del sistema de salud, familia y comunidad de dónde vienen, el porqué, las características de los profesionales asistentes, el ambiente en que actúan y la relación entre todos estos sujetos.

En la categoría accesibilidad el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermera, se observa que en el sexo femenino el 45.05% es de medio, el 42.34% es bajo y el 12.61% es alto, en el sexo masculino el 43.01% es medio, el 38.86% es bajo y el 18.13% es alto. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel de satisfacción es medio. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 70% están satisfechos. Contrastando Saavedra S. Es de satisfacción media.

Contrastando con el estudio de León E. la satisfacción 75% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente.

En la categoría explica y facilita el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera, en el sexo femenino el 72.07% es medio, el 18.02% es bajo y el 9.91% es alto, en el sexo masculino el 70.47% es medio, el 18.13% es bajo y el 11.4% es alto. Muestra resultados semejantes a las categorías anteriores que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 70% están satisfechos. Es de satisfacción media. Contrastando con el estudio de León E. donde el 43% muestra indiferencia en la atención recibida.

En la categoría conforta el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en el sexo femenino el 54.95% es medio, el 29.73% es bajo y el 15.32% es alto, en el sexo masculino el 57.51% es medio, el 21.24% es bajo y el 21.24% es alto. Observamos que se presenta el nivel de satisfacción media en ambos sexos. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 70% están satisfechos. Es de satisfacción media. Contrastando con el estudio de León E. donde el 41% muestra indiferencia en la atención recibida.

En la categoría se anticipa sobre el cuidado de la enfermera el 100% refiere nivel de satisfacción media, en ambos sexos, femenino y masculino el 100%. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos donde el 70% están satisfechos. El nivel de satisfacción es medio.

En la categoría Relación de confianza del paciente sobre el cuidado de la enfermera, en el sexo femenino el 88.29% es medio y el 11.71% es bajo, en el sexo masculino el 90.67% es medio y el 9.33% es bajo. Observamos que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 70% están satisfechos y es de satisfacción media.

En la categoría monitorea y hace seguimiento el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera muestra que en el sexo femenino el 75.68% es medio, el 18.02% es alto y el 6.31% es bajo, en el sexo masculino el 55.96% es medio, el 24.87% es alto y el 19.17% es bajo. Observamos que los más altos porcentajes se encuentran en el nivel de satisfacción media, en el sexo masculino y femenino. Corroborando con el estudio Bautista M., Ramos Y. Donde el 70% están satisfechos. El nivel de satisfacción es medio.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Los resultados que se obtienen en el estudio del nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mazamari 2022 son los siguientes:

- En la edad y sexo se observa que predomina el género femenino, y el grupo etario de 20 a 39 años en el género femenino y en el masculino predomina el grupo de 40 a 49 años.
- El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera es de nivel medio y se observa que en el sexo femenino un 98.2% y sexo masculino con un 98.45%. lo que quiere decir, que tanto en el sexo masculino y femenino predomina el nivel medio.
- En la categoría accesibilidad el nivel de satisfacción es de nivel medio, se observa en el sexo femenino un 45.05% es medio, en el sexo masculino un 43.01% es medio. Observamos que en comparación con las otras categorías presenta un menor porcentaje en este nivel.
- En la categoría explica y facilita el nivel de satisfacción es medio; en el sexo femenino un 72.07% es medio y en el sexo masculino el 70.47% es medio.
- En la categoría conforta la satisfacción del paciente es de nivel medio, observando que en el sexo femenino un 54.95% un nivel medio, en el sexo masculino un 57.51% el nivel medio.
- El nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa el nivel de satisfacción es de 100% en ambos sexos.

- En la categoría relación de confianza el nivel de satisfacción del paciente es medio, en el sexo femenino un 88.29% en el nivel medio, en el sexo masculino un 90.67% un nivel medio.
- En la categoría monitorea y hace seguimiento el nivel de satisfacción es medio, observando en el sexo femenino un 75.68% en el nivel medio y en el sexo masculino un 55.96% en el nivel medio.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la Dirección del Centro de Salud Mazamari implementar acciones para evaluar la satisfacción de los cuidados de enfermería a los usuarios con el objetivo de implementar mejoras continuas.
- Se recomienda a la jefatura de recursos humanos implementar evaluaciones sobre satisfacción del usuario sobre cuidados de enfermería en pacientes,
- Se recomienda a la jefatura de enfermería realizar capacitaciones sobre calidad de cuidados de enfermería hacia los pacientes
- Se recomienda realizar futuras Investigaciones similares sobre satisfacción de los cuidados de enfermería.

## Bibliografía

1. MINSA, Guía Técnica Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
2. 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
3. Landman C., Cruz M., García E., Satisfacción usuaria respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería Ciencia y Enfermería, (1): 91-102; 2015.
4. 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):119-23.2017.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
5. Fernandez C.,Mansilla E.,Aravena A.,Antiñirre B.,Garces M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de Enfermería ,2022.  
doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
6. Matta L. Calidad de cuidado de Enfermería en pacientes de una sala de Hospitalización ubicada en Lima Centro, 2022.  
<https://doi.org/10.53684/csp.v2i1.39>
7. Lujan D., Satisfacción de la madre del neonato prematuro sobre el cuidado Enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Alta Complejidad de Lima, 2022
8. León E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021.

9. Bautista M., Ramos Y., Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima, 2021.
10. Parrado M., Reyes I., Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en Instituciones de Salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero de investigación en Familia, vol.2, 52-60.2020 <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>.
11. Collantes D., Clavo V., Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado Enfermero FACSALUD-UNEMI. Volumen. 4, N.º 7, pp. 11 – 22. 2020. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/>.
12. 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.
13. Saavedra S. Percepción del cuidado de Enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales. Lima. 2019.
14. Campos L., Cuba J., Merino A. Calidad del cuidado de Enfermería percibida por pacientes Pos Operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú, 2019. [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES).
15. 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.
16. Vásquez E., Sotomayor J., Gonzales A., y Col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. rsap. Vol. 2: 254-257;2018.
17. MINSA. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Perú, 2004.

18. 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.
19. Loza J., Calidad de atención en el servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. Rev Inv Sci. (1): 03-20, Bolivia, 2015.
20. Viñas V., Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. Vol. 32: 1-13; 2005.
21. Denove C., Power J. La satisfacción del cliente. California: Portfolio; 2006.
22. Vásquez E., Sotomayor J., Gonzales A., y Col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. rsap. Vol. 2: 254-257; 2018.
23. 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.
24. Mora C. La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark. vol. 2:146-162; 2011.
25. Coronado J., Escalas de Medicion. SIIU.2 (2): 104-125; 2007
26. 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.
27. Vélez E., Investigación en Enfermería, Fundamentos de la Disciplina Rev Adm Sani. V 2: 341-56; 2009.
28. 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.

29. Delgado M., Hernández R., Ostiguín R., y col., Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. ENEO-UNAM, vol. (1): 24-27; 2007.
30. Manual CTO: Oposiciones de Enfermería, Modelo y teorías de enfermería: características generales de los modelos y principales teóricas. 2015.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MODELO DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN 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 con 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 carné 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, Lazo Ramos Leoncio Jhon, Bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por medio de la presente es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que estoy realizando mi investigación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD MAZAMARI 2022” para la obtener el Título de Licenciado en Enfermería. El estudio no le genera ningún perjuicio.

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**.....

