

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**



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

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
HOSPITALIZADOS ATENDIDOS POR EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA, HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA  
CHACHAPOYAS -2018.**

**AUTORA : Bach. Enf. Katerin Victoria Mori Llaja.**

**ASESORA : Mg. Carla María Ordinola Ramírez.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi madre la mujer fuerte que no decayó nunca y que es la fortaleza de mi hogar, por su apoyo incondicional para culminar mis estudios.

A mi familia por ser el apoyo incondicional para alcanzar la meta más preciada de convertirme en una buena profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A los pacientes del Hospital regional Virgen de Fátima, por permitirme realizar la recolección de los datos para hacer realidad el informe final de la investigación a la Mg, Carla María Ordinola Ramírez por su asesoría acertada, las mismas que permitieron culminar con el presente estudio, además de contar con su amplia experiencia profesional en el ámbito de la investigación.

A todas las personas que aportaron directa e indirectamente en la realización del presente estudio.

La autora

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

**Rector**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

**Vicerrector Académico**

Dra. Flor Teresa García Huamán

**Vicerrectora de Investigación**

Dr. Edwin Gonzales Paco

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

Mg. Wilfredo Amaro Cáceres

**Director de la Escuela Profesional de Enfermería**

JURADO  
**VISTO BUENO**

Resolución de Decanato N° 043 - 2019 - UNTRM - YRAC/P.C.M)

Yo, Mg. Carla María Ordinola Ramírez identificado con DNI N° 18131989 con domicilio legal en Jr. Cuarto Centenario N° 533 Mg. Obstetricia Mención Salud Reproductiva, Docente nombrada de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Categoría de Auxiliar a Tiempo Completo. **DOY VISTO BUENO**, a la tesis titulada: "Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018", Que estuvo conducida por la tesista Bach. Katerin Victoria Mori Llaja. para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

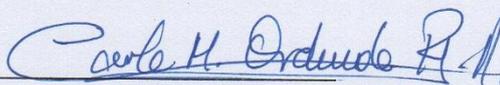
**Por lo tanto**

Firmo la presente para mayor constancia

Dr. Yander Antonio Silva Diaz  
SECRETARIO

Chachapoyas 06 de marzo del 2019.

Mg. Franz Tito Coronel Zubizar  
VOCAL



Mg. Carla María Ordinola Ramírez  
DNI N° 18131989

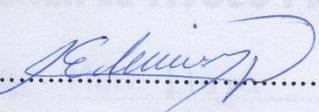
**JURADO EVALUADOR**

**(Resolución de Decanato N°043 – 2019 - UNTRM – VRAC/F.C.S.)**

ANEXO 3-K

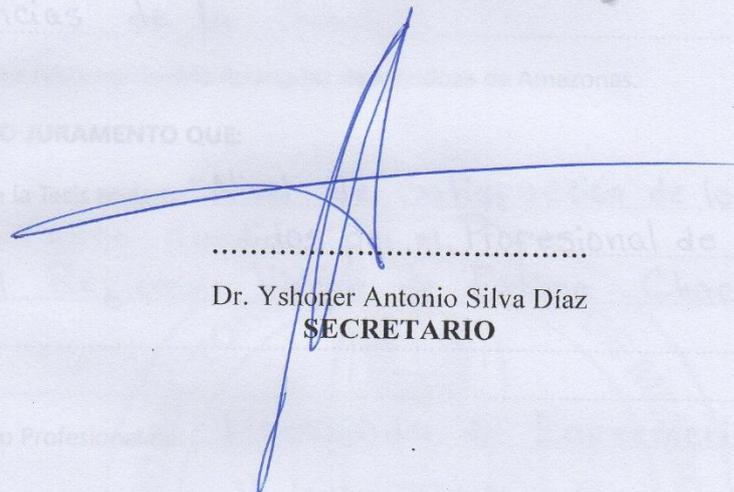
**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo, Katerin V. ...  
Identificado con DNI N° ...  
de la Facultad de ...  
de la Universidad Tecnológica Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

  
Dr. Edwin Gonzales Paco  
**PRESIDENTE**

**DECLARO ASÍ JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada ...  
2. Soy autor de la Tesis titulada ...  
3. Soy autor de la Tesis titulada ...  
4. Soy autor de la Tesis titulada ...  
5. La información presentada es ...

  
Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz  
**SECRETARIO**

6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas  
7. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas  
8. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas  
9. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas  
10. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas

  
Mg. Franz Tito Coronel Zubiato  
**VOCAL**

Por lo expuesto, mediante el presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría,  
originalidad y veracidad de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los  
derivados sobre la obra y/o información presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir  
además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo  
de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren  
causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya  
sido publicada anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se  
deriven.

Chachapoyas, 09 de Mayo de 2019



**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Katerin Victoria Mori Laja  
identificado con DNI N° 47059986 Estudiante( )/Egresado (x) de la Escuela Profesional de  
Enfermería de la Facultad de:  
Ciencias de la Salud  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

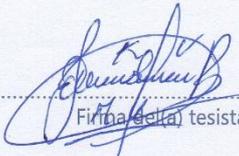
**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: "Nivel de Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados Atendidos por el Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fatima Chachapoyas - 2018" que presento para obtener el Título Profesional de: Licenciada en Enfermería
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 09 de Mayo de 2019

  
Firma del(a) tesista

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades universitarias	v
Visto bueno	vi
Jurado de tesis	vii
Declaración jurada de no plagio de tesis	viii
Índice	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	3
2.1. Tipo de investigación	3
2.2. Población, muestra y muestreo	3
2.3. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos	4
2.4. Procedimientos de recolección de datos	5
2.5. Análisis de datos	6
III. RESULTADOS	7
IV. DISCUSIÓN	9
V. CONCLUSIONES	13
VI. RECOMENDACIONES	14
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
VIII. ANEXOS	18

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018	7
<b>Tabla 02:</b> Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018	8
<b>Tabla 03</b> Nivel de satisfacción según sexo de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.	30
<b>Tabla 04</b> Nivel de satisfacción según edad de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.	30
<b>Tabla 05</b> Nivel de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018	7
<b>Figura 02:</b> Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018	8

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia.	19
<b>Anexo 02:</b> Operacionalización de variables.	20
<b>Anexo 03:</b> Instrumento de recolección de datos.	22
<b>Anexo 04:</b> Matriz de respuesta	26
<b>Anexo 05:</b> Validez del instrumento	27
<b>Anexo 06:</b> Confiabilidad	28

## RESUMEN

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo, de tipo: observacional, prospectivo, transversal y de análisis univariado. Cuyo objetivo fue: Determinar Nivel de satisfacción de los paciente hospitalizado atendidos por el profesional de Enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - 2018. La muestra estuvo constituida por 68 pacientes. Para recabar la información se utilizó una escala de satisfacción. El análisis se realizó mediante la estadística descriptiva de frecuencias con un nivel de significancia del 0.05. Los datos fueron procesados en el software SPSS Versión 23. Los resultados fueron: Que del 100% de pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería el 52.9% (36) refieren que tienen un nivel de satisfacción alta, el 41.2 % (28) satisfacción media y solo el 5.9% (4) satisfacción baja. De acuerdo a las dimensiones del 100% de los pacientes hospitalizados en la dimensión de calidad, el 54% (37) tuvieron un nivel de satisfacción alta por la atención que recibe por el profesional de enfermería, el 39.7% (27) de nivel medio, el 5.9% (4) de nivel bajo. Mientras que en la dimensión de calidez el 51.5%(35) tuvo un nivel de satisfacción alta, el 41.1 (28) satisfacción media y solo el 7.4% (5) satisfacción baja. En conclusión Los pacientes hospitalizados tuvieron una satisfacción de nivel alta a media sobre la atención que brinda el profesional de Enfermería.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, paciente, atendidos.

## ABSTRAC

The present investigation was of a quantitative approach; of descriptive level, of type: observational, prospective, transversal and univariate analysis. Whose objective was: To determine Level of satisfaction of the hospitalized patients attended by the professional of Nursing in the Regional Hospital Virgen de Fátima Chachapoyas -2018. The sample consisted of 68 patients. To collect the information, a satisfaction questionnaire was used. The analysis was carried out using descriptive statistics of frequencies with a level of significance of 0.05. The data were processed in the software SPSS Version 23. The results were: That of 100% of hospitalized patients attended by the nursing professional, 52.9% (36) report that they have a high level of satisfaction, 41.2% (28) satisfaction average and only 5.9% (4) satisfaction low. According to the dimensions of 100% of hospitalized patients in the dimension of quality, 54% (37) had a high level of satisfaction for the care received by the nursing professional, 39.7% (27) of medium level, the 5.9% (4) of low level. While in the dimension of warmth 51.5% (35) had a high level of satisfaction, 41.1 (28) average satisfaction and only 7.4% (5) satisfaction low. In conclusion Hospitalized patients had a satisfaction of high to medium level on the care provided by the nursing professional.

**Keywords:** Level of satisfaction, patient, attend

## **I. INTRODUCCIÓN**

La profesión de enfermería a través del tiempo y las épocas se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y de cuidado al paciente, por lo tanto la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado que brinda al paciente para lograr su plena satisfacción, sobre todo considerando que el paciente quirúrgico experimenta una serie de reacciones que le generan estrés, angustia, temor, miedo a la muerte y que alteran su bienestar biopsicosocial y espiritual. El temor a la cirugía, el ambiente hospitalario y la experiencia como pacientes, hace que precisen de cuidados con calidad y calidez (Hernández, 2014, p. 14)

La calidad del cuidado de enfermería ha sido objeto de cuestionamiento en los diferentes ámbitos. En Colombia, pacientes hospitalizados manifestaron que la calidad percibida de la atención de Enfermería era inadecuada y era mucho peor de lo que esperaban en un 4%” (Borré, 2013, p. 14). Asimismo, en México, el 64,52% de pacientes hospitalizados no conoce el nombre de la enfermera y además refirieron estar insatisfechos con la atención recibida por parte del profesional de salud (Minchón, 2011, p.15)

La evaluación del cuidado de enfermería, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resulta del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el nivel de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción que el paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas; y esta está relacionada con el nivel de satisfacción que tenga. (Minchón, 2011, p.15)

El Perú tampoco es ajeno a estos cuestionamientos. En la región de Ayacucho, en el Hospital II Es Salud Huamanga, el 45.1% de pacientes post operados refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medio (entre bueno y malo), hallazgos que ponen en tela de juicio la calidad de cuidado de enfermería caracterizado por ser rutinario, pragmático y parcial (Juárez, 2008, p. 15)

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al

margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor. Para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de los profesionales (Donabedian, 2012, p.6).

En este sentido, el prestador de la atención de salud tiene la responsabilidad de ejecutar todos los procedimientos de la manera más hábil posible y de manejar las relaciones con el paciente de forma ética, humana y placentera, de tal manera que se entienda que garantiza el grado más efectivo de participación tanto del paciente como sus familiares (Donabedian, 2012, p.6)

La comisión interinstitucional de enfermería define los servicios de calidad como “atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y del prestador de servicios”(Ariza, 2010, p. 18)

En el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, se ha observado manifestaciones de inconformidad entre pacientes y familiares respecto a los cuidados de enfermería, los que son descritos como poco oportunos y con escasa calidad.

Además se ha evidenciado diversas reacciones en los pacientes hospitalizados como: incertidumbre, frustración, amargura, descontento, etc. porque la enfermera no lo atiende en forma oportuna, ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad y trato indiferente en la prestación de servicios. Los pacientes señalan que la enfermera: “me trata mal”, “no le importa mi salud”, “no acude cuando la llamo”, “se preocupa por terminar rápido su trabajo” entre otras expresiones.

También se pudo observar que el profesional enfermera tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los pacientes, limitándose a cumplir acciones interdependientes tales como: control de signos vitales, administración de analgésicos para el alivio del dolor y tratamientos indicados. Es por eso que se tiene la necesidad de conocer la satisfacción del paciente con la atención brindada por la enfermera, siendo la satisfacción un indicador importante para la evaluación y mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; de tipo: Según la intervención del investigador fue observacional; según la planificación de la toma de datos fue prospectivo; según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio fue transversal y según el número de variables de interés fue de análisis univariado. (Supo, 2016, pp. 2 - 19).

De enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística. De nivel descriptivo porque describió los hechos tan igual como sucede en la naturaleza. Tipo de investigación: Observacional porque no se manipularon las variables ya que los datos reflejaron la evolución natural de los eventos; Prospectivo porque los datos se recolectaron de fuentes primarias. Transversal por que las variables se midieron en una sola ocasión. (Supo, 2016, pp. 2 - 19).

**Diseño de investigación:** fue descriptivo, cuyo diagrama fue el siguiente:



**Donde:**

M = La muestra de estudio.

O = Medición de la variable = Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con la atención del profesional de Enfermería.

### 2.2 Población, muestra y muestreo

#### Universo

El universo estuvo constituido por 68 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía durante los meses de setiembre y octubre del año 2017 de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

**Criterios de inclusión:**

- ✓ Pacientes hospitalizados que estuvieron lucidos, orientados en tiempo espacio y persona.
- ✓ Pacientes hospitalizados, con tiempo de estancia mayor de dos días.

**Criterios de exclusión:**

- ✓ Pacientes hospitalizados, menores de edad.

**Población:**

Estuvo constituido por 68 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía durante los meses de setiembre y octubre del año 2017 de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

**Muestra:**

Estuvo constituido por el 100% de la población que son un total de 68 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía. En conclusión se trabajó con una población muestral.

**2.3 Método, técnica e instrumentos de recolección de datos.**

**4.3.1. Método:** se empleó el método de la encuesta (Remuzgo, A 2003)

**4.3.2. Técnica:** para medir la variable de estudio se empleó el uso de la técnica del cuestionario (Remuzgo, A, 2003)

**4.3.3. Instrumento:** Se empleó la “escala de satisfacción”, elaborado por Remuzgo. El instrumento ha mostrado gran fiabilidad (Alfa de Cronbach 0.50). El instrumento consistió de dos partes principales: introducción y contenido donde se presenta el estudio, su finalidad y brinda instrucciones precisas para el desarrollo de la escala. La segunda parte recoge datos generales, de interés del participante y, presenta 30 ítems que componen las 4 clasificaciones de la satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería. Se usó la escala de Likert, cuya puntuación para cada ítem es: Siempre (4), Casi siempre (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

El rango real del instrumento es:

- ✓ Puntaje máximo del instrumento = 120

✓ Puntaje mínimo del instrumento = 30

El rango real para las dimensiones es:

✓ Dimensión de calidad:

- Alto 56-72
- Medio 42-55
- Bajo 18-41

✓ Dimensiones de calidez:

- Alto 39-48
- Medio 28-38
- Bajo 12-27

Los rangos globales de clasificación que se clasifican en:

- ✓ Si el valor de instrumento se encuentra entre los siguientes rangos de 94 a 120 puntos se clasifica como: satisfacción alta sobre los cuidados brindados por los enfermeros (as) en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas.
- ✓ Si el valor del instrumento se encuentra entre los rangos de 70-93 se clasifican como: satisfacción media sobre los cuidados brindados por los enfermeros (as) en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas.
- ✓ Si el valor del instrumento se encuentra entre los rangos de 30-69 se clasifican como: satisfacción baja sobre los cuidados brindados por los enfermeros (as) en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas.

#### **2.4 Procedimiento de Recolección de Datos**

En este trabajo de investigación la información necesaria se hizo a través de los siguientes pasos:

- Se envió un documento a la dirección del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas solicitando autorización para la ejecución del proyecto de tesis.

- Se aplicó la encuesta a los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas.
- Se aplicó el instrumento durante dos meses.
- Se aplicó el instrumento y se procedió a la tabulación de datos de acuerdo a los objetivos establecidos en el proyecto de investigación.

## **2.5 Análisis de Datos**

La información final fue procesada en el Microsoft Word, Excel, y el software SPSS versión 23, para responder a los objetivos se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias con un nivel de significancia del 0.05 (95% de confiabilidad y 5% de margen de error).

Los resultados se muestran en tablas y figuras.

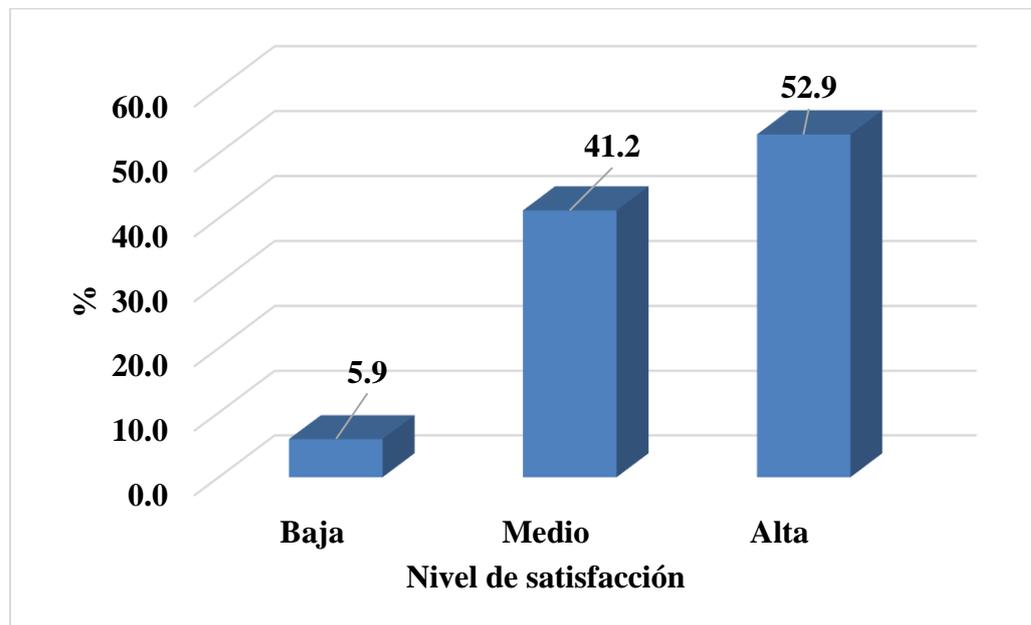
### III. RESULTADOS

**Tabla 01:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

NIVEL DE SATISFACCION	fi	%
Baja	4	5.9
Medio	28	41.2
Alta	36	52.9
Total	68	100

**Fuente:** Escala de satisfacción

**Figura 01:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.



**Fuente:** Tabla 01

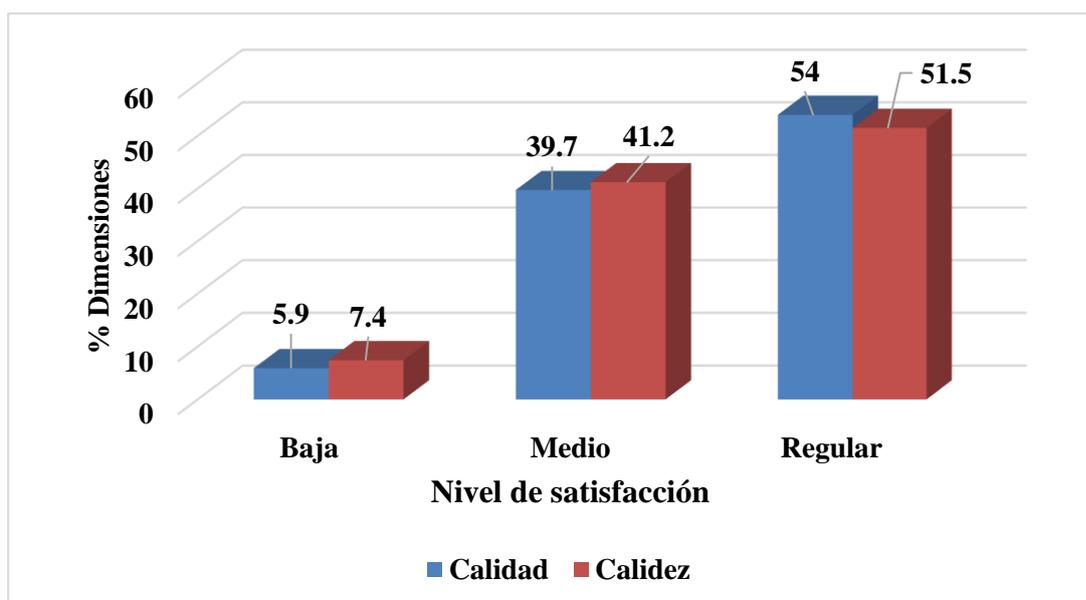
En la tabla y gráfico 01, se observa que del 100% de pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería el 52.9% (36) refieren que tienen un nivel de satisfacción alta, el 41.2 % (28) satisfacción media y solo el 5.9% (4) satisfacción baja.

**Tabla 02:** Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCION							
	Baja		Medio		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Calidad</b>	4	5.9	27	39.7	37	54	68	100
<b>Calidez</b>	5	7.4	28	41.2	35	51.5	68	100

Fuente: Escala de satisfacción

**Figura 02:** Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.



Fuente: Tabla 02

En la tabla y gráfico 02, se observa que del 100% de los pacientes hospitalizados en la dimensión de calidad, el 54% (37) tuvieron un nivel de satisfacción alta por la atención que recibe por el profesional de enfermería, el 39.7% (27) de nivel medio, el 5.9% (4) de nivel bajo. Mientras que en la dimensión de calidez el 51.5%(35) tuvo un nivel de satisfacción alta, el 41.1 (28) satisfacción media y solo el 7.4% (5) satisfacción baja.

#### IV. DISCUSION

Los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería en un 52.9% refieren que tienen un nivel de satisfacción alta, el 41.2 % satisfacción media y el 5.9% satisfacción baja. Quiere decir que el profesional de enfermería atienden con calidad y calidez, o sea tienen una buena capacidad de servicio, son veraces y tienen una buena relación con los pacientes, y estos perciben un trato cálido, son muy aparentes, no existen diferencias en el trato y por ende en el respeto a los derechos de los pacientes según la clase social a la que éstos pertenecen.

Así mismo del total de varones el 53.3% de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería tienen una satisfacción alta, el 42.2% satisfacción medio y el 4.5% satisfacción baja. Mientras que del 100% de mujeres el 52.2% tienen una satisfacción alta, el 39.1% media y el 8.7% baja.

De acuerdo a los grupos etareos el 66.7% de los pacientes < de 20 años tienen una satisfacción alta, el 33.3% medio. De 20 a 29 años, el 54.5% satisfacción alta y el 45.5% satisfacción medio. De 30 a 39 años el 63.2% satisfacción alta, el 36.8% satisfacción media. De 40 a 49 años el 47.4% satisfacción alta y media la vez y el 5.3% baja. De 50 a más años el 43.8% satisfacción alta, el 37.5% media y el 5.9% baja.

De acuerdo al grado de instrucción de los pacientes, el 75% tienen una satisfacción media y el 25% alta. Los que tienen nivel primario el 50% satisfacción alta, el 42.3% medio y el 7.7% baja. Los de nivel secundaria el 60% satisfacción alta, el 30% medio y el 10% satisfacción baja. Los del nivel superior el 64.3% satisfacción alta y el 35.7% satisfacción media.

De acuerdo al análisis de las dimensiones de calidad y calidez, del 100% de los pacientes hospitalizados *en la dimensión de calidad*, el 54% (37) tuvieron un nivel de satisfacción alta por la atención que recibe por el profesional de enfermería, el 39.7% (27) de nivel medio, el 5.9% (4) de nivel bajo. *Mientras que en la dimensión de calidez* el 51.5%(35) tuvo un nivel de satisfacción alta, el 41.1 (28) satisfacción media y solo el 7.4% (5) satisfacción baja. Esto quiere decir

En su estudio Gómez, V. (2013). En su investigación: Cuyo objetivo fueron: Determinar el nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería desde la perspectiva del adulto mayor. Los resultados fueron: según su perspectiva; el 43.3%(13) tiene una satisfacción alta sobre los cuidados de enfermería, el 34.3%(13) satisfacción media y el 13.4%(4) satisfacción baja.

Comparando los resultados del presente estudio con los estudios de Gómez, V., Los resultados del presente estudio son similares ya que en el presente estudio la atención que brinda el profesional de enfermería es de calidad o sea la atención es oportuna, continuo y libre de riesgos. Además es de calidez, y que los pacientes indican que los profesionales de enfermería les preguntan y saludan por su nombre, les dan un abrazo, los sonrían se muestran amables, tienen sentimientos agregados, se preocupan por los pacientes, los escuchan, conversan cuando realizan procedimientos, los hace sentir importantes y finalmente se preocupan por su salud.

A diferencia de los estudios de Tovar S. (2003). En la cual sus resultados indican que: la gran mayoría de las gestantes se encuentran dentro del grado de satisfacción medio, con tendencia al grado de satisfacción bajo. De Saucedo, D. (2012). Los resultados fueron: se pueden encontrar los campos de espera para obtener una cita, ser llamado y atendido en el servicio de enfermera fueron percibidos por los usuarios insatisfactorios en cuanto a la calidad del trato brindado. De Cristian, M. (2009). El resultado que los pacientes tienen una satisfacción medio bajo que los pacientes. De Sánchez, L. (2012). Los resultados indican que el trato recibido por el personal de salud está asociados y el grado de satisfacción es bajo. Remuzgó, A. (2002). El cual indica que el nivel de satisfacción del adulto mayor es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo, respecto a los cuidados recibidos por la enfermera en el servicio de geriatra. Respecto a los cuidados con calidez el nivel de satisfacción es medio con tendencia a bajo nivel de satisfacción, lo mismo ocurre con los cuidados con calidad que brinda la enfermera en el servicio de geriatría. De Vásquez, S. (2006). Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media y al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de profesionales presentan motivación media.

Se debe indicar que la calidez se basa en la acción de brindar apoyo y estar a su lado cuando alguien está muy deprimido y está pasando un momento angustioso en su vida y permanecer todo el tiempo que dispongas, a su lado, sin decir palabra. Es transmitirle amor sincero de amigo o amiga, no darle consejos que en esos momentos veces no son oportunos, solo di lo esencial, si puedes darle caricias aunque sean de pasada, hazlo eso es calidez; a veces un abrazo vale más que mil palabras Ser buenos profesionales de enfermería , no es poseer mucho conocimiento teóricos sobre las funciones de nuestra competencia; sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de la implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados, a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante el cuidado del paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de sus necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, quien tiene mucha necesidad psicológica (siente disminuir sus fuerzas y sus facultades), experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente sola e insegura. Estos problemas son exacerbados a menudo por quienes lo rodean. La experiencia clínica demuestra que la enfermera puede disminuir mucho de estas necesidades. No obstante para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en los pacientes, las enfermeras deben tratarlos como seres humanos capaces y útiles, a través de la comprensión de sus sentimientos para poder anticipar sus necesidades y efectuar las investigaciones pertinentes, esa comprensión afectiva es una cualidad esencial para el planeamiento eficaz de las actividades adecuadas a las necesidades y capacidades del paciente. Además su cuidado requiere un interés consistente y cariñoso, demostrando tanto en su actitud como palabras, sentirse verdaderamente apreciado levanta el ánimo del paciente y lo motiva a realizar actividades que aumentan su autoestima. Las enfermeras deben procurar comunicar a los pacientes que creen llevar a cabo tareas que busquen la satisfacción de sus necesidades, que su compañía vale la pena y que se respetan sus opiniones. Las personas de edad avanzada son sensibles y a veces sufren en silencio cuando se sienten dolidos, la enfermera atenta y compasiva, se da cuenta de que

algo anda mal, tratara de conseguir que la persona hable de sus preocupaciones y se mostrara comprensiva de la situación de Maslow menciona “ el individuo debe sentirse valioso como ser humano, es decir autoestimarse, debe sentir también que su familia y os demás con ,os que entra en contacto lo considera una persona con valor y dignidad”, además se debe dejar que exprese sus necesidades y sentimientos.

Mientras que la calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales con evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los pacientes de acuerdo a sus expectativas.

Es así que calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como la capacidad y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes. Para diversos profesionales de la salud la cálida de la atención se fundamenta en la relación de un diagnóstico adecuado para cada paciente, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En tal sentido calidad de atención se determina por la accesibilidad de los servicios de, continuidad y la satisfacción de los pacientes

## **V. CONCLUSIONES**

1. Más de la mitad de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería refieren que tienen un nivel de satisfacción alta seguida de una satisfacción media.
2. Del total de los pacientes hospitalizados en la dimensión de calidad, más de la mitad tuvieron un nivel de satisfacción alta por la atención que recibe por el profesional de enfermería, seguida de un nivel medio y bajo. Mientras que en la dimensión de calidez de la misma forma más de la mitad tuvo un nivel de satisfacción alta, seguida de un nivel de satisfacción media.
3. Así mismo del total de varones la mitad de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería tuvieron una satisfacción alta y media a la vez. Mientras que del total de las mujeres más de la mitad tuvieron una satisfacción alta, seguida de la satisfacción media.
4. Todos los grupos etareos tuvieron una satisfacción de alta a media, con una tendencia a baja.
5. Todos los pacientes por todos los grados de instrucción tuvieron una satisfacción de alta a media por la atención brindada por el profesional de enfermería.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Mantener las condiciones actuales de atención debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.

El Director del Hospital Regional Virgen de Fátima, sugerir que debería continuar con las capacitaciones permanentes, a los profesionales de la salud especialmente a los enfermeros, en temas de medidas de bioseguridad.

Al Director de la Escuela Profesional de Enfermería, incentivar a los estudiantes para realizar trabajos de investigación teniendo como base los resultados del presente estudio comparando con otras variables en busca de identificar indicadores que demuestren que la salud del paciente y del profesional es lo primordial.

Analizar el plan de estudios y sílabos de la Escuela Profesional de Enfermería para mejorar el acceso a la información de los estudiantes sobre el tema de márketing sistemas de una atención integral en salud.

A la Escuela Profesional de Enfermería, diseñar diversos planes de mejoramiento continuo tanto para mantener las dimensiones con resultados favorables y a la vez mejorar las dimensiones con resultados regularmente desfavorables.

Los estudiantes Escuela Profesional de Enfermería, deben tener un mejor manejo en lo que respecta a cualquier eventualidad que ocurra antes o durante el tratamiento.

Deben seguir proporcionando una información más detallada para conseguir la confianza del paciente. Colocar personal exclusivo para que brinde una atención más personalizada que permita resolver cualquier duda y satisfacer cualquier demanda del paciente previa, durante o post-tratamiento.

Teniendo como referencia este estudio se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación, tratando de relacionar con otras variables consideradas como factores que afecten la insatisfacción de los pacientes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. (2010). *Calidad y auditoría en salud*. Hospital Santo Tomas. Bogotá.
- Ariza, C. (2010). *Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco*. Hospital Universitario San Ignacio. Perú.
- Bernejo, J. (2007). "Humanizar la Salud". Edit. Printed en Artes Gráficas GAR. Madrid España.
- Borré, Y. (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla* (tesis de maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Cabrero, J. (2016). *Paciente hospitalizado y recién dado de alta*. Obtenido de Paciente hospitalizado y recién dado de alta: [http://www.uhu.es/formacion\\_profesorado/Debate\\_inv-cualitativa\\_frente-inv-cuantitativa.pdf](http://www.uhu.es/formacion_profesorado/Debate_inv-cualitativa_frente-inv-cuantitativa.pdf)
- Canales, P. (1994). *“Metodología de la investigación, manual para el desarrollo del personal de salud”*. 2º Edic. Edit. Madrid. España.
- Castro, P. (2015). *Satisfacción del Usuario*. Obtenido de Satisfacción del Usuario: [Hhttp://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm).
- Cristian, M. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mitrato Risaralda*. Santa fe de Bogotá. Tesis Br. Facultad de Enfermería. Pontificia Universidad Javeriana
- Daza de Caballero, R. (2016). *Dimensiones del cuidado*. Obtenido de Dimensiones del cuidado: [http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962005000012&lng=es&nrm=is](http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962005000012&lng=es&nrm=is).
- Donabedian, A. (2010). *Garantía y monitoreo de la calidad e la atención médica*. Mexico, D.F: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Franco, R. (2003). *Percepción del familiar del paciente crítico, respecto a la Intervención de Enfermería durante la Crisis Situacional, en la unidad de cuidados intensivos*. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati M. Lima-

- Perú. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería. Escuela profesional de enfermería.
- Gómez, F. (2007). *“Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de Enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima”*. Chachapoyas. Tesis Br. Facultad de Enfermería. UNTRM.
- González, E. (2008). *Calidad del cuidado de enfermería en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del hospital "Dr. Pablo Acosta Ortiz" San Fernando de Apure*. Valencia-Venezuela. Tesis para obtener el grado de Bachiller en Enfermería. Facultad de enfermería.
- Gutiérrez, P. (2004). Niveles de la satisfacción//disponible en: [http://www.terra.es/personal/duenas/nivel de satisfacción del paciente//](http://www.terra.es/personal/duenas/nivel_de_satisfaccion_del_paciente/) Acceso el 08/08/2014.
- Hernández, I. (2014) *Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho*, 2013 (tesis doctoral). Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.
- Juárez, R. (2008) *Cuidados de enfermería post operatorio y satisfacción del paciente. Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga. Ayacucho*, 2008 (tesis de segunda especialidad). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Kozier, D. (2004). Enfermería Básica Fundamental. En Kozier, *Enfermería Fundamental*. Mexico.
- Marriner, T. (2009). *Modelo y Teorías en Enfermería*. En Marriner, *Modelo y Teorías en Enfermería*. Hacourt Brace : España.
- Medina, J. (1999). *La pedagogía del cuidado*. Edt Alertes. 1ra edición. España.
- Minchón, A. (2011) *Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología*. España. Enfermería. glob. vol.10 Murcia jul. 2011.
- Moreno, T. (2002). *Asignación de trabajo en enfermería y la calidad del cuidado al paciente*. Valencia-Venezuela. Tesis para obtener el grado de Bachiller en Enfermería.
- Raile, A. (2015). *Modelos y Teorías en Enfermería, una visión al futuro*. España: Elsevier. España.
- Remuzgo, A. (2013). *“Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención en el servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo*

- Almenara Irigoyen.* Tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Medicina Humana. Universidad mayor de San Marcos. Lima- Perú.
- Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. México. Tesis para Lic. Enf. Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Saucedo, D. (2012). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario subsidiado del área de consulta externa en el hospital de Santo Tomás, atlántico. Santo Tomas. Tesis Br. Facultad de Enfermería. Universidad Metropolitana de Barranquilla.
- Supo, J. (2012). *“Metodología de la investigación científica, para investigación de la ciencia de la salud. 2ª Edic. Edit. Arequipa. Perú.*
- Tovar, S. (2003). *Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Mayo- Diciembre".* Lima- Perú. Tesis para obtener el grado de Bachiller en Enfermería.

# **ANEXOS**

**ANEXO - 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>ESCALA</b>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendido por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas - 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre calidad de la atención recibida por parte del profesional de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre calidez de la atención recibida por parte del profesional de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.</li> <li>• Caracterizar la población objeto de estudio.</li> </ul>	<p>Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Tipo:</b> Observacional, prospectivo, transversal, análisis univariado.  <b>Diseño:</b> Descriptivo simple  <b>Muestra:</b> 68 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía  <b>Muestreo:</b> Probabilístico, aleatorio estratificado.  <b>Método de RD:</b> Encuesta.  <b>Técnica de RD:</b> Cuestionario.  <b>Instrumento RD:</b> Escala de Satisfacción.  <b>Análisis de datos:</b>                      Estadística Descriptiva de frecuencias y medidas de tendencia central.</p>	<p>Ordinal</p>

**ANEXO - 02**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍAS		ESCALA
						Dimensión	Variable	
Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado	Es grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta el paciente hospitalizado, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante la hospitalización.	Es grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta el paciente hospitalizado, sobre los cuidados humanos, oportunos, continuos y libres de riesgo que recibe del personal de enfermería durante su hospitalización y que será medido en niveles altos, medio y bajo a través de un escala.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna a cerca de los aspectos relacionados a su salud general</li> <li>• Identificación precoz del problema o necesidad.</li> <li>• Cumplimiento del horario establecido para el tratamiento</li> <li>• Tiempo y horario de atención recibido.</li> <li>• Educación sobre las repercusiones de la enfermedad en las actividades diarias</li> <li>• Consentimiento en la atención.</li> <li>• Preparación previa para el alta (educación para autocuidado)</li> <li>• Explicar sobre procedimientos y tratamientos recibidos.</li> </ul>	18	Alta: 55-72 p.  Media: 37-54p.  Baja: 18-36	Alta: 91-120  Media: 61-90  Baja: 30-60.	<p><b>Variable:</b> se utilizará la escala ordinal.</p> <p><b>Ítems:</b> se utilizará la escala de Likert con múltiples respuestas:</p> <p>Siempre (4). Casi siempre (3). Casi nunca (2). Nunca (1).</p>

			Calidez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar</li> <li>2. Conversar cuando el paciente lo necesita.</li> <li>3. Dar un abrazo</li> <li>4. Hablarle por su nombre</li> <li>5. Preguntarle cómo se siente.</li> <li>6. Mostrar respeto</li> <li>7. Brindar el cuidado con amabilidad.</li> <li>8. Mostrar interés por sus necesidades.</li> <li>9. Tener paciencia.</li> <li>10. Escuchar y responder a inquietudes.</li> </ol>	12	Alta: 37 - 48  Media: 25-36.  Baja: 12-24		
--	--	--	---------	---	----	--	--	--

## ANEXO - 03

### UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### ESCALA DE SATISFACCION

##### I. INTRODUCCIÓN:

Estimado participante, se le presenta un conjunto de ítems sobre “El nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería”, para la cual le entrevistare, acerca de la atención que Ud. está recibiendo de la enfermero (a) durante su hospitalización, el mismo que será de carácter anónimo y servirá para efectos de la siguiente investigación.

##### II. CONTENIDO

Edad:.....años.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción: Sin nivel ( )  
Primaria ( )  
Secundaria ( )  
Superior ( )

##### III. INFORMACION ESPECÍFICA:

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

- 1) Nunca: cuando nunca realiza esta actividad
- 2) Casi nunca: cuando esas actividades lo realiza de vez en cuando o en muy raras ocasiones.
- 3) Casi siempre: cuando esas actividades se observa frecuentemente para satisfacer sus necesidades.
- 4) Siempre: cuando esas actividades lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>CUIDADO CON CALIDEZ</b>				
01. ¿La enfermera lo pregunto cómo paso el turno anterior?				
02. ¿La enfermera lo saludo por su nombre?				
03. ¿Cuándo la enfermera se le acerco le brindo un abrazo o una palmada en la espalda?				
04. ¿La enfermera se acercó con gestos amables (una sonrisa)?				
05. ¿El tono de voz de la enfermera fue de tonalidad amable?				
06. ¿La forma como le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo?				
07. ¿Siente que la enfermera trata a los pacientes por igual?				
08. ¿Cuándo usted manifestó sus preocupaciones, la enfermera lo escucho?				
09. ¿La enfermera comenta con usted cosas agradables?				
10. ¿La enfermera conversa con usted cuando realiza los procedimientos?				
11. ¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona?				
12. ¿Cuándo usted participa en sus cuidados, siente que es reconocido por la enfermera?				
<b>CUIDADOS CON CALIDAD</b>				
<b>OPORTUNO</b>				
13. ¿Cuándo ingreso al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindo orientación a cerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?				
14. ¿Cuándo usted necesita de la enfermera, ella acude a atenderlo de inmediato?				
15. ¿La enfermera coordina los cuidados de usted con los profesionales de la salud?				
16. ¿La enfermera le da oportunidad para que usted exprese sus problemas?				
<b>CONTINUO</b>				

17. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atendernos de acuerdo a sus requerimientos?				
18. ¿La enfermera le brindo tratamiento en el horario establecido?				
19. ¿La enfermera le explico el horario de trabajo rotativo que tenían?				
20. ¿La enfermera le explico cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?				
<b>LIBRE DE RIESGOS</b>				
21. ¿Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara la enfermera sobre los beneficios del medicamento en el organismo?				
22. ¿La enfermera busca la participación de usted en sus cuidados?				
23. ¿La enfermera le brinda educación sobre los cuidados en el hogar cuando salga de alta?				
La enfermera mostro responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de:				
24. Higiene				
25. Alimentación				
26. Eliminación				
27. ¿El lenguaje que utiliza la enfermera cuando lo explica es comprensible?				
28. ¿Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente?				
29. ¿La enfermera le brinda privacidad y confianza en todos los procedimientos que se realiza?				
30. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le dio tiempo a usted para que reitere la explicación?				

<b>Aspectos evaluados</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>
Cuidados con calidez	1,2,3,4,5,6,7,8,9,,10,11,12
Cuidados con calidad: Oportuno	13.14.15.16
Cuidados con calidad: Continuo	17,18,19,20
Cuidados con calidad: Libre de riesgo	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30

## **ESCALA DE PUNTUACION DEL INSTRUMENTO**

Siempre 4 = puntos

Casi siempre 3 = puntos

Casi nunca 2 = puntos

Nunca 1 = puntos

Puntaje máximo del instrumento= 120

Puntaje mínimo del instrumento= 30

### **Valores asignados para determinar la satisfacción**

- 94-120 puntos satisfacción alta
- 70-93 puntos satisfacción media
- 30-69 puntos satisfacción baja

### **Dimensión de calidad**

- 56-74 puntos satisfacción alta = Satisfecho
- 45-55 puntos satisfacción media = Regularmente satisfecho
- 18-41 puntos satisfacción baja = Insatisfecho

### **Dimensión de calidez**

- 39-48 puntos satisfacción alta
- 28-38 puntos satisfacción media
- 12-27 puntos satisfacción baja

**ANEXO - 04**

**MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES CONSULTADOS  
SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (JUICIO DE EXPERTOS)**

ITEM	EXPERTOS*					TOTAL
	1	2	3	4	5	
01	1	1	1	1	1	5
02	1	1	1	1	1	5
03	1	1	1	1	1	5
04	1	1	1	1	1	5
05	1	1	1	0	1	4
06	1	1	1	1	1	5
07	1	1	1	1	1	5
08	1	1	1	1	1	5
09	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5

**\* Respuesta de los profesionales: 1 = Sí,      0= No**

**ANEXO - 05**

**EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

ITEM EVAL.	JUECES EXPERTOS				P VALOR $\leq \alpha$	SIGNIFIC. ESTAD.
	ADECUADO		INADECUADO			
	Nº	%	Nº	%		
1	5	100	0	0	0.03125	*
2	5	100	0	0	0.03125	*
3	5	100	0	0	0.03125	*
4	5	100	0	0	0.03125	*
5	4	80	1	20	0.15625	---
6	5	100	0	0	0.03125	*
7	5	100	0	0	0.03125	*
8	5	100	0	0	0.03125	*
9	5	100	0	0	0.03125	*
10	5	100	0	0	0.03125	*
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>98</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4.5297</b>	

**Fuente: Apreciación de los expertos**

\* : Significativa ( $P < 0.05$ )

\*\* : Altamente significativa ( $P < 0.01$ )

Por lo tanto en el resultado se indica que el instrumento es adecuado para su aplicación (4.5297)

## ANEXO - 06

### DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

#### Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítems

Vt = Varianza total

#### Reemplazando

$$\alpha = \frac{10}{10 - 1} \left( 1 - \frac{(4.2582)^2}{(6.515)^2} \right)$$

$$\alpha = 1.0526 (1 - 0.427)$$

$$\alpha = 1.0526 (0.573)$$

$$\alpha = \mathbf{0.603}$$

Hallando la máxima confiabilidad

Se aplicará la fórmula de Spearman Brown

$\text{Máx Conf} = \frac{2(\alpha)}{1 + \alpha} = \text{Spearman Brown}$
--

Máx. Confiabilidad = 0.883 entonces el instrumento es fuertemente confiable

Para determinar la interpretación de la confiabilidad se tomó los siguientes criterios:

<b>CRITERIO DE CONFIABILIDAD:</b>	<b>VALORES.</b>
No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Este valor es considerado como una fuerte confiabilidad, siendo el instrumento apto para su aplicación.

**Tabla 03:** Nivel de satisfacción según sexo de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

SEXO	NIVEL DE SATISFACCIÓN							
	Baja		Medio		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Masculino	2	4.4	19	53.3	24	53.3	45	100
Femenino	2	8.7	9	39.1	12	52.2	23	100

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción

**Tabla 04:** Nivel de satisfacción según edad de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN							
	Baja		Medio		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
< 20 años	0	0	1	33.3	2	66.7	3	100
20 a 29 años	0	0	5	45.5	6	54.5	11	100
30 a 39 años	0	0	7	36.8	12	63.2	19	100
40 a 49 años	1	5.3	9	47.4	9	47.4	19	100
50 a más	3	5.9	6	37.5	7	43.8	16	100

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción

**Tabla 05:** Nivel de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes hospitalizados que son atendidos por el profesional de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN							
	Baja		Medio		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Sin Instrucción	0	0	6	75	2	25	8	100
Primaria	2	7.7	11	42.3	13	50	26	100
Secundaria	2	10	6	30	12	60	20	100
Superior	0	0	5	35.7	9	64.3	14	100

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción