



**UNAP**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL  
HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD - 2017**

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

**AUTORES:**

**Bch.Enf. Monica Vanessa MURRIETA AREVALO  
Bch.Enf. Yessenia Cristina, NOGUEIRA GUZMÁN  
Bch.Enf Josy Priscila, PALACIOS CARDENAS**

**ASESORA**

**Dra. Carmen DIAZ DE CORDOVA**

**ASESOR ESTADÍSTICO**

**Mgr. Eliseo Edgardo ZAPATA VASQUEZ**

**Iquitos – Perú  
2017**

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL  
HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD - 2017”.**

**Presentado por:**

Bach. Enf. Murrieta Arévalo Mónica Vanessa

Bach. Enf. Nogueira Guzmán Yessenia Cristina

Bach. Enf. Palacios Cárdenas Josy Priscila

**SUMMARY**

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

**Palabras claves:** pacientes adultos, satisfacción, dimensiones, servicios.

## SUMMARY

### Presented by:

Bach. Enf. Murrieta Arévalo Mónica Vanessa

Bach. Enf. Nogueira Guzmán Yessenia Cristina

Bach. Enf. Palacios Cárdenas Josy Priscila

The present (subj) investigation had as an objet analyze the satisfaction of the patient hospitalized in the medicine services, surgery and emergency regarding the hospital's nursing attention III Iquitos EsSalud - 2017, the method once was used of the sample was quantitative, descriptive design transverse prospective. sign's the size was distributed proportionally to the services medicine 52 patient adults, surgery 74 and emergency 93. the instrument once was utilized it was questionnaire SERVQUAL. Was obtained the following aftermaths 219 patients 49,3%. the sex 53,9% they were adult, young people, 26,9% intervals and 23,8% adult elders, the sex 53,9% female and 46.1 male. Coming from 63.9%, 35.2% rural. the instruction level secondary education and greater than have the majority. as to the dimensions: reliability: medicine 90,4% satisfied ; 9,6 unsatisfied ; surgery 82,4% of satisfied patients ; 17,6% unsatisfied, emergency 59,1% satisfied patients; and 40.9% unsatisfied; answer capability: medicine 86.5% satisfied patients, 13,5% unsatisfied, surgery 82,4% satisfied, 17,6% unsatisfied, emergency 60,2% satisfied patients, 39,8%; certainty: medicine 80,8%; empathy: medicine satisfied patients, 19,2% unsatisfied, surgery 81,1% satisfied patients, 18,9 unsatisfied, emergency 63,4 satisfied patients ; 36,6 unsatisfied; empathy: medicine 75,0 satisfied patients ; 25,0 %unsatisfied , surgery 85,1 satisfied patients, 14,9 unsatisfied, emergency, 64,5 satisfied patients, 35.5% unsatisfied; tangible aspect: medicina 75.0% satisfied patients,25% unsatisfied, surgery 83.8% satisfied patients, 16.2% unsatisfied, emergency 52,7 satisfied patients, 47,3% unsatisfied. for it that it happens to me that they can conclude the satisfaction in the nursing attention in shape global. that the attended patients in the medicine services and surgery according to the statistical  $Z_c = 5,553$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) y  $Z_c = 6,022$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) respectively they receive the hypothesis that the patient adults find themselves satisfied unlike a diference of the emergency service  $Z_c = 0,302$   $p = 0,464$  ( $p < 0,05$ ) where rejet the hypothesisin the nursing attention in the service of emergency is not satisfactory.

**Keywords** patient adults, satisfaction, dimensions, services.

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA  
EL 31 DE JULIO DEL 2017 POR EL JURADO  
CALIFICADOR.



.....  
Dra. BERTHA LUZ COLLANTES CHAVEZ

**PRESIDENTA**



.....  
Dra. NANCY ANDREA VILLACIS FAJARDO

**MIEMBRO**



.....  
Dra. CARMEN DÍAZ DE CORDOVA.

**MIEMBRO**

**ASESORES:**



.....  
Dra. CARMEN DÍAZ DE CORDOVA.

**ASESORA METODOLOGICA**



.....  
Lic. Estad. ELISEO EDGARDO ZAPATA VASQUEZ. Mgr.

**ASESOR ESTADISTICO**

## **DEDICATORIA**

A DIOS por ser la fuerza espiritual que necesité para emprender este camino, por darme la fortaleza para vencer las dificultades.

A mi familia por creer en mí, en mis sueños, porque siempre me acompañaron en los momentos más difíciles y compartieron mis alegrías

A DHYK VELA por ser quien me apoyo y motivo a seguir adelante con mis estudios y comprensión, por estar a mi lado en los momentos que más los necesitaba; a mis hijos que de una u otra manera me brindaron las fuerzas necesarias para seguir superándome como profesional.

**Murrieta Arévalo Mónica Vanessa**

## **DEDICATORIA**

A DIOS por ser la fuerza espiritual que necesité para emprender este camino, por darme la fortaleza para vencer las dificultades y seguir adelante.

A mis padres DOLORES Y PITER por ser quienes me dieron su apoyo incondicional y motivarme a seguir adelante con sus sabios consejos y comprensión, por estar a mi lado en los momentos que más los necesitaba; a mi hermana que de una u otra manera me brindaron las fuerzas necesarias para seguir superándome como profesional.

A WESTER FLORES. R. por ser parte de mi vida a quien agradezco su gran apoyo y comprensión e impulsarme cada día ser mejor como profesional.

**Nogueira Guzmán Yessenia Cristina**

## **DEDICATORIA**

A dios por permitir que logre trazar mis metas, por darme salud, por darme tranquilidad, por darme sabiduría, mi dios contigo todo sin ti

A mi madre, a quien le debo todo lo que soy, por ser la persona que siempre está a mi lado apoyándome en todo y en cada momento, gracias mamita por ser tan buena e incondicional conmigo.

A mis hermanos que siempre estuvieron ahí apoyándome el día a día durante cada semestre transcurrido en la universidad voy a estar eternamente agradecida y en deuda con ustedes mis queridos hermanos.

**Palacios Cárdenas Josy Priscila**

## **AGRADECIMIENTOS**

Expresamos nuestro más sincero y profundo agradecimiento a las siguientes personas:

Dra. Carmen Díaz de Córdova, por brindarnos su apoyo profesional, tiempo, dedicación, paciencia, comprensión, y sus sabias enseñanzas que nos servirán para toda la vida.

Dra. Ruth Vélchez Ramírez, por su valioso apoyo profesional, tiempo, dedicación, paciencia, comprensión, consejos y sus sabias enseñanzas que nos servirán para toda la vida.

Dra. Bertha Luz Collantes Chávez, Dra. Nancy Andrea Villacis Fajardo, Dra. Carmen Díaz Martínez, miembros del jurado calificador por su tiempo, sugerencias, aportes para mejorar la elaboración de la investigación y lograr cumplir con nuestro objetivo en el tiempo previsto.

Mgr. Eliseo Zapata Vásquez, por su tiempo, orientación y enseñanza brindada para la elaboración de nuestra tesis.

Al Director General del Hospital III Iquitos - ESSalud Dr. Percy Inga Bartolomé, por permitirnos ingresar al Hospital que tiene a bien dirigir, facilitando la aplicación de los instrumentos elaborados para el desarrollo del proyecto de investigación.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

### **CAPITULO I:**

#### **1. INTRODUCCION**

#### **2. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### 3. Objetivos 16

### **CAPITULO II**

#### 1. Marco Teórico 17

##### 1.1 Antecedentes 17

##### 1.2 Bases teóricas 23

#### 2. Definiciones Operacionales 32

#### 3. Hipótesis 33

### **CAPITULO III**

#### 1. Metodología 34

##### 1.1 Método y diseño de Investigación 34

#### 2. Población y Muestra. 34

##### 2.1. Población 34

##### 2.2. Muestra 34

##### 2.3. Tipo de muestreo 35

##### 2.4. Criterios de inclusión 36

##### 2.5. Criterios de exclusión 36

#### 3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos 36

##### 3.1. Técnica 36

##### 3.2. Instrumento 36

#### 4. Procedimiento de Recolección de Datos 38

#### 5. Análisis e Interpretación 38

#### 6. Limitaciones 39

#### 7. Protección de los derechos humanos 39

## **CAPITULO IV**

1. Resultados	<b>41</b>
2. Discusión	<b>58</b>
3. Conclusion	<b>65</b>
4. Recomendación	<b>66</b>
5. Referencias Bibliográficas	<b>67</b>
Anexos	

## **CAPITULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a un servicio de calidad como “la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del paciente y al respeto de su idiosincrasia”<sup>1</sup>

Una institución hospitalaria debe estar basada en un sistema de calidad en servicios de salud, que es el conjunto de elementos y procesos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, a través del aseguramiento de la calidad y la eficacia operativa de los servicios, todo ello sustentado en una serie de valores que se deben de fomentar en el personal de enfermería, donde se encuentran la actitud, las habilidades, las destrezas, la presencia y el trato, que se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad <sup>2</sup>.

La atención es un tema que preocupa a todos los profesionales de la salud, ya que es una medida de impacto de la atención que recibe los pacientes en los diferentes servicios que oferta los centros asistenciales de diferentes niveles de atención. El profesional de enfermería brinda atención y cuidados a todos los pacientes que se encuentran hospitalizados, en actividades de promoción y protección específica de la salud, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos a los pacientes con enfermedades terminales.<sup>3,4</sup>

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costos del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud<sup>5,6</sup>.

Aunque diversos países presentan problemas en la calidad y seguridad de la atención hospitalaria, han sido observados grandes esfuerzos para mejorar su eficiencia y eficacia. La Organización Mundial de la Salud, recomendó que representantes de los gobiernos, consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados<sup>7</sup>.

El profesional de Enfermería tiene un papel fundamental en la atención de los pacientes hospitalizados; ya que los atiende las 24 horas del día y porque su actividad profesional se centra en la atención a las necesidades y los problemas reales y potenciales derivados del proceso patológico. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las Enfermeras son determinantes para identificar necesidades y problemas en los pacientes hospitalizados.

El cuidado de la salud es la esencia de la profesión de Enfermería. Cuidar implica establecer una relación de ayuda con el paciente y su familia, para lo cual es necesaria la relación estrecha y comunicación efectiva. Esto requiere de recursos intelectuales y de intuición para la toma de decisiones al realizar acciones o actividades que responden a las necesidades particulares de los pacientes. La

enfermería tiene conciencia de su responsabilidad para la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes<sup>8</sup>.

En nuestro país el Ministerio de Salud promueve los estudios de la satisfacción de los usuarios de la atención de su salud, existen varios estudios donde los usuarios identifican que la mayor debilidad de la atención de la salud es su calidad de atención, traducido principalmente en la accesibilidad de los servicios, del trato de la atención, tiempo de espera, la falta de ayuda diagnóstica y de medicación e insumos para el tratamiento<sup>9, 10</sup>.

El Seguro Social de Salud (EsSalud) desde el 2007 ha impuesto un Programa de Calidad de Servicio, teniendo como instrumentos de evaluación los registros de quejas en línea, encuestas de satisfacción de los asegurados, estudio de cliente anónimo, entre otros con el propósito de dar una atención de calidad; tiene por objetivo mejorar los estándares de satisfacción de los asegurados con relación al trato y atención que reciben en los diferentes centros y redes<sup>11</sup>.

Frente al problema expuesto, se planteó las siguientes interrogantes ¿los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia se encontraron satisfechos con la atención de enfermería en el hospital III Iquitos EsSalud-2017?

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación proporcionarán a la Institución datos que permitirán mejoras y generar cambios en la labor profesional, enfocando la atención de enfermería hacia la satisfacción del paciente; servirá como aporte científico, ya que el nivel de satisfacción es un indicador importante de calidad de la atención, con la aplicación de la ciencia y la tecnología

médica, maximizando los beneficios y disminuyendo riesgos; a la profesión de enfermería nos permite plantear aspectos para mejorar la atención del paciente y rectificando aquellos en los que se detectó deficiencias, comprometiéndonos a trabajar en forma responsable y dedicada, no sólo limitándose a cumplir una serie de órdenes relacionadas con el tratamiento, normas, reglamentos, sino priorizando problemas reales y/o potenciales que contemplen los aspecto biopsicosociales para lograr la satisfacción del paciente, favoreciendo con ello su recuperación y por lo tanto disminuyendo la estancia hospitalaria. Esta investigación servirá también como antecedentes para futuras investigaciones relacionados con este tema.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia se encontrarán satisfechos con la atención de enfermería en el hospital III Iquitos de EsSalud-2017?

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos de EsSalud-2017

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos de EsSalud.
- Determinar la satisfacción del paciente hospitalizado en sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles con respecto a la atención de enfermería de los pacientes hospitalización en los servicios de medicina, cirugía, emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud.
- Evaluar la satisfacción del paciente hospitalizado en sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles con respecto a la atención de enfermería en los pacientes hospitalización en los servicios de medicina, cirugía, emergencia del Hospital III Iquitos – EsSalud.



## CAPITULO II

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. ANTECEDENTES

**Álvarez A, Olivares C, Ramírez, Cadena J, Olvera S. (México-2012)**

En su estudio “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería”, tuvo como objetivo, comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos; el estudio fue comparativo, correlacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo constituida por 286 pacientes, 54,5% eran hombres, la media de edad fue de 49,9 + 17 años; para el estudio se utilizó el cuestionario SERVQUAL, obteniéndose como resultados el 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20,6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería; se asocia más con la fiabilidad ( $r = 0,941$ ,  $p = 0,000$ ). Los hombres están más satisfechos que las mujeres ( $t = -1,04$ ,  $gl = 284$ ,  $p = 0,295$ ); los pacientes con educación superior están más satisfechos. ( $F = 0,580$ ,  $gl = 284$ ,  $p = 0,629$ ); concluyendo que la mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez<sup>12</sup>.

**Bejerez N, Machado D, Marandino F. (Uruguay-2012).** En su trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería” tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de Enfermería dispensada en contribución a la mejora en la calidad de las prestaciones en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela, la muestra fue de 109 usuarios, de los cuales el 52% corresponde a los servicios de medicina,

48% al servicio de cirugía, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, se utilizó un instrumento basado en el modelo de SERVQUAL et al; los resultados obtenidos fueron: servicios de cirugía 24% usuario muy Satisfecho, 35% Satisfechos, 23% Pocos Satisfechos, 11% Insatisfechos, 7% Muy Insatisfechos; en el servicio de medicina; 38% Muy Satisfechos, 33% Satisfechos, 17% Pocos Satisfechos; 6% Insatisfechos. En lo que respecta a la apariencia física del personal de enfermería en ambos servicios se observó paridad en cuanto a las percepciones, 62% Muy Satisfechos; 36% Satisfechos, 2% Muy Insatisfechos, no hubo usuarios que se manifestaran Poco Satisfechos ni Insatisfechos. En los servicios de cirugía convencional se vio que el 75% se manifestó Muy Satisfecho y el 25% restante se mostró Satisfecho.

En relación a la dimensión empatía, 67% de los usuarios están Muy Satisfechos; 27% Satisfechos y 6% Poco Satisfechos. No hubo usuarios que se manifestaran Insatisfechos ni Muy Insatisfechos; 54% se mostró Muy Satisfecho; 33% Satisfecho; 11% Poco Satisfecho; no hubo usuarios Insatisfechos; y 2% Muy Insatisfechos cirugía – medicina respectivamente.

En cuanto a la dimensión seguridad el comportamiento es igual a la dimensión anterior con prevalencia de mayor satisfacción en los usuarios del servicio de cirugía. En lo referido a la dimensión confiabilidad, los usuarios se mostraron desde muy satisfechos a satisfechos, con cumplimiento de los cuidados de acuerdo a lo pactado con el usuario por el personal de enfermería en ambos servicios.

En relación a la dimensión Responsabilidad, se obtuvo un nivel de muy satisfecho a satisfecho, en los servicios de cirugía se alcanzó una mayor ponderación de usuarios muy satisfechos. Los resultados permitieron identificar en ambos

servicios estudiados que los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas<sup>13</sup>.

**Borré Y. (Bogota Colombia - 2013).** En su trabajo de investigación titulado “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” el objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011; fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, tuvo una muestra de 158 pacientes se utilizó el Cuestionario SERVQHOS-E, para la recolección de datos. Entre los resultados fueron la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48,7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48,1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. En conclusión, de acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96,8% se sintió satisfecho<sup>14</sup>.

**Sobeida L, Blázquez A, Quezada A. (Mexico-2014).** En su trabajo de investigación titulada “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería”; tuvo el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería; el estudio fue cuantitativo-

descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. Los resultados fueron 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71,4%) con los cuidados de enfermería, concluyendo que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería<sup>15</sup>.

**Monchón P, Montoya Y. (Chiclayo-Perú-2013).** En su estudio de investigación “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud. Chiclayo, 2013”, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo<sup>16</sup>.

**Leyton I. (Lima-Perú-2014).** En su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014”, tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención intramural en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional, mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica, el instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Entre sus resultados fueron: La medición de la satisfacción de los usuarios externos en Salud del Servicio de Emergencia en la dimensión Fiabilidad, 51,9% de los usuarios está satisfecho y 48,13% insatisfecho; en la dimensión Capacidad de respuesta 51,5% de los usuarios está satisfecho y 48,46% insatisfecho; en la dimensión Seguridad 57,3% de los usuarios está satisfecho y 42,67% insatisfecho; Dimensión Empatía 57,3% de los usuarios están satisfecho y 42,67 insatisfecho; Dimensión Aspectos tangibles 68,1% se los usuarios está satisfecho y 31,92 insatisfecho. La medición de la satisfacción de los usuarios en el servicio de hospitalización Dimensión fiabilidad 62,3% los usuarios están satisfechos y 37,66 insatisfecho; Dimensión Capacidad de Respuesta 66,9% usuario satisfecho y 33,11% insatisfecho; dimensión Seguridad 65,0% usuario satisfecho y 35,03% insatisfecho; dimensión Empatía 66,2% usuarios satisfecho y 33,8% insatisfecho; dimensión Aspecto tangibles 68,3% usuario satisfecho y 31,69% insatisfecho. La medición en Consultorios Externos: dimensión fiabilidad 66,6% usuarios satisfechos; dimensión Capacidad de Respuesta 52% usuario satisfecho y 48,01 insatisfecho; dimensión Seguridad 68,2% usuario satisfecho y 31,78% insatisfecho; dimensión

empatía 67,4% usuario satisfecho y 32,6% insatisfecho; dimensión Aspecto tangible 63,3% usuario satisfecho y 36,66% insatisfecho<sup>17</sup>.

**Huerta E. (Lima-Perú-2015).** En su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Lima- 2015”; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015; el diseño fue cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Los resultados fueron el 92,2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94,3%, 89,6%, 89,6 % y 84,5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23,4%). En conclusión, el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92,2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio<sup>18</sup>.

**Vela Z. (Iquitos, 2015).** En su estudio “Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital III Iquitos César Garayar García, Iquitos” entrevistó a 220 pacientes adultos hospitalizados aplicando una encuesta sobre

satisfacción del usuario externo (escala SERVQUAL modificada), cuya validez fue de 92,1%, determinado a través del juicio de expertos y confiabilidad del 89,4% determinada a través de la prueba piloto. Entre sus resultados fueron el 29,5% de adultos atendidos, manifestaron que están satisfechos con la fiabilidad, 24,5% manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta, 64,1% reportaron satisfacción con la seguridad, 13,6% manifestaron satisfacción con la empatía y 24,6% de adultos, manifestaron estar satisfechos con los aspectos tangibles.<sup>19</sup>

## **1.2. BASE TEÓRICA**

### **Nivel de satisfacción**

#### **Satisfacción**

Se entienden que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar<sup>20</sup>.

Se definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente. Son ellos: La accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud y el entorno terapéutico<sup>21</sup>

Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente: Cognitiva: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera(o). Afectiva: Interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud y la

Competencia profesional: Habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la/el enfermera/o<sup>22</sup>.

**Ríos J, Ávila T.** en su trabajo de investigación titulado “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente” concluye que cuando se desee medir la satisfacción deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: Identificación de las dimensiones de la satisfacción que se quieran evaluar. Selección de las preguntas (ítems) adecuadas. Métodos que se seguirán para la cuantificación de las dimensiones seleccionadas. Criterios de confiabilidad y validez de las medidas

Por otro lado, cuando se elaboren encuestas de satisfacción del paciente, deberán considerarse detenidamente los siguientes aspectos: Los objetivos del estudio; las dimensiones y/o áreas a explorar; los instrumentos validados para el contexto; el número máximo de preguntas que se considere prudente realizar a los pacientes; el medio para su diligenciamiento (correo, teléfono, entrevistador, etc.); El momento para su diligenciamiento; el tamaño de la muestra seleccionada. Adicionalmente debe tenerse en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, etc. Pues debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, y su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al aportar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinde<sup>23</sup>.



La satisfacción está determinada por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo que la definición varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado<sup>24</sup>.

### **Evaluación de la satisfacción**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Las encuestas, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención<sup>25</sup>.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción

del usuario externo; utilizando para ello el instrumento de SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio, que fue modificada para su uso en los establecimiento de salud; la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

**Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05

**Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

**Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

**Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

**Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22<sup>26</sup>.

### **Calidad de Atención**

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la

medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud<sup>27</sup>.

### **Evaluación de la calidad**

Evaluar la calidad es una herramienta de gestión de mejora continua, y se basa en algunos enfoques como:

**Enfoque basado en el Usuario:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Enfoque basado en el Proceso:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque basado en el Producto:** La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto<sup>28</sup>.

### **Componentes de la calidad**

La calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

**Componente técnico:** Es el conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, estructura física, servicios, tecnología y capacidad de los profesionales, teniendo características fundamentales:

- Eficiencia, uso adecuado de los recursos para obtener los resultados esperados.
- Efectividad, es el logro de los mejores resultados (efectos).

- Eficacia, aplicación correcta de las normas de la prestación de servicio de la salud.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio.
- Integridad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimiento.
- Ética, de acuerdo a los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que se orientan a la conducta y los deberes de los profesionales de la salud.
- Accesibilidad y Seguridad. La atención de enfermería en este componente se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnicas, demostrando la competencia técnico científico, brindando un cuidado de atención oportuna y continuo.

**Componente del entorno:** Es la comodidad que se ofrece el establecimiento de salud, implica comodidad, ambientación, el orden, la ventilación, iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza de los ambientes)

**Componente interpersonal:** Es la relación entre el personal de salud y el paciente, implica una adecuada interrelación, respeto, información completa y oportuna, confianza, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde influyendo en la satisfacción del paciente<sup>29</sup>.

De acuerdo con el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, la atención en salud debe ser: efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente.

**Efectividad.** A esta dimensión pertenece características como el conocimiento y la experiencia técnica de los prestadores, así como las habilidades para relacionarse y comunicarse de los profesionales entre sí y con los pacientes, lo adecuado de la tecnología y, de manera muy importante, la forma en que los primeros interactúan con esta, para que la atención cumpla con su propósito. Dicho de otra manera, la atención dispensada debe apoyarse en evidencia científica, de forma tal que la reciba todo aquel que pueda beneficiarse y se evite cuando es improbable que conlleve un beneficio.

**Oportunidad.** Se refiere a que el paciente reciba la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo con su situación clínica.

**Seguridad.** Toda intervención asistencial – preventiva, diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que pueden evitarse. Los pacientes no deben ser lesionados por los cuidados que pretenden ayudarlos.

**Eficacia.** El paciente debe recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura, al menor costo posible y con los recursos disponibles. Los desperdicios deben evitarse, “incluyendo el de suministros, equipos, ideas y energía”

**Equidad.** La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.

**Atención centrada en el paciente.** La atención debe ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los pacientes. Estos últimos deben guiar todas las decisiones clínicas.

Todas las dimensiones se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas<sup>30</sup>.

## **Enfermería**

La OMS, considera que “enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal”<sup>31</sup>.

Según la Ley 27669 del Trabajo de la Enfermera(o) aprobada por el Congreso de la República en el 2002, que en su rol como profesional de la Ciencia de la Salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población; siendo sus funciones:

- a) Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE).
- b) Encomendar actividades de menor complejidad al personal no profesional de enfermería, bajo su supervisión y responsabilidad.
- c) Ejercer funciones de enfermería, tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria.
- d) Ejercer consultoría, auditoría, asesoría, consejería y emitir opinión sobre materias propias de Enfermería.
- e) Conducir técnica y administrativamente los servicios de Enfermería en los diferentes niveles orgánicos del sistema de salud ocupando los respectivos cargos estructurales.

- f) Ejercer la Dirección y Jefatura de los programas de formación y capacitación del personal de Enfermería.
- g) Desarrollar actividades preventivas promocionales en el área de su competencia en todos los niveles de atención.
- h) Participar con los cuidados de enfermería en los centros de atención al adulto mayor.
- i) Realizar investigación en el campo de Enfermería y de salud.
- j) Emitir opinión técnica con relación a recursos de personal y materiales dentro de sus competencias<sup>32</sup>.

## 2. DEFINICIONES OPERACIONALES

### VARIABLE SATISFACCIÓN

Está determinada por las expectativas del paciente y la percepción de los servicios recibidos, el grado de oportunidad y amabilidad brindados por el personal de enfermería, en los servicios de medicina, cirugía, emergencia, el cual se determinará utilizando la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que consta de 22 preguntas evaluada en 5 dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles).

Se considera los siguientes niveles:

- **Satisfecho:** cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtuvo un puntaje entre igual o mayor a 50 – 66 puntos al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL,
- **Poco satisfecho:** cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtuvo un puntaje igual o mayor a 39 – 49 puntos al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL
- **Insatisfecho:** cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtuvo un puntaje igual o menor a 22 - 35 puntos al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL



### **3. HIPOTESIS**

El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital III Iquitos –EsSalud-2017 es satisfactorio.

El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital III Iquitos –EsSalud-2017 es satisfactorio.

El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de Emergencia del Hospital III Iquitos –EsSalud-2017 es satisfactorio.

## CAPITULO III

### 1. METODOLOGÍA

#### 1.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo cuantitativo porque cuantifica el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud.

El diseño fue descriptivo transversal prospectivo.

**Descriptivo:** Porque describió el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud según sus características sociodemográficas.

**Transversal:** Porque evaluó las variables en un solo momento o período de tiempo en que ocurre el estudio.

**Prospectivo:** Porque el evento (satisfacción) se determinó durante el estudio.

### 2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 2.1. Población

La población estuvo constituida por 506 pacientes adultos hospitalizados en los servicios de Medicina (119), Cirugía (172) y Emergencia (215) del Hospital III Iquitos de EsSalud durante un mes.

#### 2.2. Muestra

La muestra se calculó por métodos probabilísticos utilizando la fórmula del tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

Tamaño de la población	N	<b>506</b>
Error Alfa	$\alpha$	0.05
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.95
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	<b>1.96</b>
Proporción de pacientes satisfechos	p	<b>0.50</b>
Complemento de p	q	0.50
Precisión	E	<b>0.05</b>
Tamaño de la muestra	n	<b>218.62</b>

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{506 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (506 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 218,62$$

El tamaño de muestra seleccionada fue de 219 pacientes hospitalizados que cumplieron en los criterios de inclusión y exclusión, y fue distribuido proporcionalmente a los servicios de atención.

- Medicina 52 pacientes adultos
- Cirugía 74 pacientes adultos
- Emergencia 93 pacientes adultos

### **2.3. Tipo de muestreo**

Se usó el diseño estratificado con afijación proporcional a cada estrato siendo estos los servicios: E1 = medicina; E2=Cirugía, E3=Emergencia.

Los sujetos del estudio se seleccionaron aleatoriamente con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 22 en español.

La participación de los pacientes hospitalizados en el estudio fue de forma voluntaria, a través de la firma del consentimiento informado.

#### **2.4. Los criterios de inclusión fueron:**

- Paciente adulto de ambos sexos que se encuentra de alta en los servicios de medicina, cirugía y emergencia
- Paciente adulto sin compromiso del sensorio para expresar su opinión
- Aceptación del consentimiento informado.
- Pacientes que sepan leer y escribir

#### **2.5. Los criterios de exclusión fueron:**

- Paciente adulto hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con compromiso del sensorio y/o deterioro mental.
- Paciente adulto que, a pesar de haber aceptado el consentimiento informado, se rehúsa a continuar desarrollando la entrevista.
- Pacientes que no sepan leer y escribir

### **3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **3.1. Técnica**

La técnica que se empleó para el presente estudio de investigación fue la recolección de información de fuente primaria a través de la entrevista, aplicando una ficha de recolección de datos.

#### **3.2. Instrumento**

El instrumento cuestionario consto de dos ítems, el primero recogió información sobre las características sociodemográficas del paciente hospitalizado como su edad, sexo, procedencia, nivel de instrucción; y el

segundo ítem del cuestionario estructurado SERVQUAL modificado, constó de 5 dimensiones: con 22 preguntas sobre fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal cómo se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22

El instrumento de la presente investigación fue desarrollado por Vela Rengifo en el estudio titulado “Satisfacción de la atención de enfermería en los servicios de medicina del Hospital II Iquitos César Garayar García-Iquitos” con una validez y confiabilidad del 92,1% y 89,4% respectivamente.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Una vez aprobado el proyecto de tesis por el jurado de la Facultad de Enfermería se procedió a:

- Solicitar a la Decana de la Facultad de Enfermería el documento necesario para la presentación ante la autoridad Gerente del Hospital III Iquitos EsSalud para la ejecución del trabajo de investigación.
- Una vez aprobado, se procedió a coordinar con los jefes de servicio de cirugía, medicina y emergencia sobre los días y horarios para realizar la entrevista a los pacientes adultos de alta.
- A los pacientes adultos de alta, se les informó del estudio y firmó la aceptación del consentimiento informado
- Después de la aceptación del paciente, se procedió a la aplicación del instrumento.
- Las respuestas de los instrumentos fueron verificadas si están correctamente llenados, de no ser así, se indicó al paciente que complete la información.
- Una vez recolectados los datos se analizaron en forma ordenada en tablas estadísticas de acuerdo a los objetivos del presente estudio.
- Finalmente se procedió a destruir los instrumentos.

#### **5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La información recogida fue ingresada en una base de datos creada con el software SPSS 22,0, luego se procedió a realizar la presentación de las características sociodemográficos de los pacientes adultos según el servicio de hospitalización a través de estadística descriptiva y presentada en gráfica.

Edad/servicio	Tablas de frecuencia
Sexo/servicio	Tablas de frecuencia
Nivel de instrucción/servicio	Tablas de frecuencia
Procedencia/servicio	Tablas de frecuencia

La evaluación de las dimensiones de la satisfacción del paciente adulto hospitalizado sobre la atención de enfermería, se presentó a través de frecuencias relativas según servicio en tablas bivariados.

Fiabilidad/servicio	Tabla de frecuencia
Capacidad de Respuesta/servicio	Tabla de frecuencia
Seguridad//servicio	Tabla de frecuencia
Empatía/servicio	Tabla de frecuencia
Aspectos Tangibles/servicio	Tabla de frecuencia
Satisfacción/servicio	Tabla de frecuencia

## **6. LIMITACIONES**

Durante la aplicación de la investigación no se encontraron ninguna limitación.

## **7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

El Comité de Ética de la Unidad de Investigación de la facultad de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, reviso el proyecto de tesis, conforme al reglamento y normas científicas, técnicas y administrativa para la investigación.

Luego de la revisión el comité aprobó el proyecto, cuando comprobó que la investigación tenía riesgo mínimo (porque no se realizaron procedimientos invasivos, se garantizó los derechos humanos y la aplicación de los principios bioéticos durante todo el desarrollo de la investigación). Durante toda la ejecución de la investigación se aplicó los principios bioéticos de la siguiente manera:

### **Beneficencia:**

Se evidenciaron mediante tres aspectos fundamentales: 1. Según la necesidad o a solicitud del paciente adulto hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del Hospital III e EsSalud Iquitos, se informó sobre la satisfacción del

paciente en relación a la atención de enfermería. 2. Los resultados fueron transferidos para implementar estrategias sobre la satisfacción del paciente de acuerdo a la atención 3. Los resultados fueron orientados al bien o beneficio común de la sociedad.

**No Maleficencia:**

Los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud, no fueron afectados en su integridad física, psicológica, social ni moral durante la participación en la investigación, para lo cual, se tendió en cuenta los siguientes aspectos: Los instrumentos son anónimos, se tendió en cuenta la confidencialidad de la información y esta fue procesada y analizada en forma agrupada, sin singularizar a ningún sujeto de estudio; y los datos obtenidos en la recolección de la información sirvieron para los fines de la investigación, los cuales, posterior a su uso fueron eliminados.

**Justicia:**

Todos los pacientes hospitalizados en los servicios elegidos para el estudio del Hospital III Iquitos de EsSalud, tuvieron la misma probabilidad de participar en la investigación. Así mismo, a todos se les brindaron las mismas garantías, protección física y dignidad humana.

**Autonomía:**

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los pacientes adultos hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud de ambos sexos. Su participación fue libre y voluntaria en la investigación, la cual se evidenciaron en la aceptación de su participación con la firma voluntaria del consentimiento informado.



## **CAPITULO IV**

### **1. RESULTADOS**

En el análisis para probar las hipótesis en la investigación se empleó la prueba estadística de Z normal, prueba para comparar proporciones en una sola población normal. El programa estadístico que se empleó fue el SPSS versión 22 para Windows XP.

El nivel de confianza para la prueba de hipótesis fue del 95% con un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ . ( $p < 0,05$ ) para aceptar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

**Características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos – EsSalud**

**Tabla N° 01.**

**Distribución de la Edad de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

<b>Edad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Adulto joven</b>	<b>102</b>	<b>49,3</b>
<b>Adulto intermedio</b>	<b>59</b>	<b>26,9</b>
<b>Adulto mayor</b>	<b>52</b>	<b>23,8</b>
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Ficha de recolección de datos aplicado a los pacientes hospitalizados**

$\bar{x} \pm s = 46,41 \text{ años} \pm 14,67 \text{ años}$

En la Tabla N° 1 sobre las edades de los 219 (100.0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se observa que, el 49,3% de ellos fueron adultos jóvenes, 26,9 eran adultos intermedios y el 23,8% adultos mayores, la edad promedio fue de 46,41 años con desviación típica de  $\pm 14,67$  años edad. Lo que confirma que la mayoría de pacientes fueron adultos jóvenes.

**Tabla N° 02**

**Distribución del Sexo de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

<b>Sexo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Masculino</b>	<b>101</b>	<b>46,1</b>
<b>Femenino</b>	<b>118</b>	<b>53,9</b>
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Ficha de recolección de datos aplicados a los pacientes hospitalizados**

En la Tabla 2, se muestra el sexo de los 219 (100.0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos durante el 2017, del que se observa que, el 53,9% pacientes eran femeninas y el 46,1% masculinos.

**Tabla N° 03**

**Distribución de la Procedencia de los pacientes hospitalizados  
en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital  
III Iquitos de EsSalud - 2017**

<b>Procedencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Urbana</b>	<b>140</b>	<b>63,9</b>
<b>Urbano marginal</b>	<b>2</b>	<b>0,9</b>
<b>Rural</b>	<b>77</b>	<b>35,2</b>
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Ficha de recolección de datos aplicados a los pacientes hospitalizados

En la Tabla 03, con respecto a la procedencia los 219 (100.0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se tiene que 63,9% pacientes procedían de la zona urbana, 35,2% pacientes de la zona rural y solo 0,9% de la zona urbano marginal.

**Tabla N° 04**

**Distribución del Nivel de Instrucción de los pacientes hospitalizados  
en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III**

**Iquitos de EsSalud - 2017**

<b>Nivel de Instrucción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Sin estudios</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Primaria</b>	<b>41</b>	<b>18,7</b>
<b>Secundaria</b>	<b>93</b>	<b>42,5</b>
<b>Técnica</b>	<b>15</b>	<b>6,8</b>
<b>Superior</b>	<b>70</b>	<b>32,0</b>
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Ficha de recolección de datos aplicados a los pacientes hospitalizados**

En la tabla N° 04, en cuanto al nivel de instrucción de los 219 (100.0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se observa que, el 42,5% de ellos tenían nivel de instrucción de secundaria, 32,0% tenían nivel superior, 18,7% nivel de instrucción de primaria y el 6,8% nivel de instrucción técnica particularmente.

**Análisis de la variable Satisfacción en las dimensiones, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles con respecto a la atención de enfermería**

**Tabla N° 05**

**Satisfacción en la dimensión de Fiabilidad de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

<b>Satisfacción en la Fiabilidad</b>	<b>Servicio</b>						<b>Total</b>	
	<b>Medicina</b>		<b>Cirugía</b>		<b>Emergencia</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>		
<b>Satisfecho</b>	47	90,4	61	82,4	55	59,1	<b>163</b>	<b>74,4</b>
<b>Poco satisfecho</b>	5	9,6	11	14,9	34	36,6	<b>50</b>	<b>22,8</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	2	2,7	4	4,3	<b>6</b>	<b>2,8</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 05 de la variable satisfacción en la dimensión de fiabilidad, con respecto a la atención de enfermería en los 219 (100.0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos durante el 2017, se comprueba que de los 52 (100.0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 90,4% de ellos se encuentran satisfechos con la atención de enfermería y el 9,6% insatisfechos. Por otro lado, de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, el 82,4% de ellos están satisfechos de la fiabilidad en la atención de enfermería, el 14,9% poco satisfechos y 2,7 insatisfechos. En cuanto a los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de

emergencia, el 59,1% manifestaron estar satisfechos en la fiabilidad de la atención de enfermería, el 36,6% poco satisfechos y 4,3% insatisfecho.

**Tabla N° 06**

**Satisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

Satisfacción en la Capacidad de respuesta	Servicio						Total	
	Medicina		Cirugía		Emergencia		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Satisfecho</b>	45	86,5	61	82,4	56	60,2	<b>162</b>	<b>74,0</b>
<b>Poco satisfecho</b>	7	13,5	12	16,2	31	33,3	<b>50</b>	<b>22,8</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	1	1,4	6	6,5	<b>7</b>	<b>3,2</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 6 de la dimensión, capacidad de respuesta de la variable satisfacción, con respecto a la atención de enfermería, en los 219 (100,0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se evidencia; que de los 52 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 86,5% de ellos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta en atención de enfermería y el 13,5% manifestaron encontrarse poco satisfechos. no hubo paciente que se sintiera insatisfecho con la atención en capacidad de respuesta en la atención de enfermería. Por otro lado, de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, el 82,4% de ellos están satisfechos de la capacidad de respuesta en las enfermeras, el 16,2% declararon estar poco satisfechos y solo el 1,4% afirmaron estar insatisfechos proporcionalmente. En cuanto a los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de emergencia, el 60,2% manifestaron estar satisfechos en



la capacidad de respuesta de las enfermeras, el 33,3% dijeron encontrarse poco satisfechos y el 6,5% declararon encontrarse insatisfechos respectivamente.

**Tabla N° 07**

**Satisfacción en la dimensión de Seguridad de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

Satisfacción en la Seguridad	Servicio						Total	
	Medicina		Cirugía		Emergencia		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Satisfecho</b>	42	80,8	60	81,1	59	63,4	<b>161</b>	<b>73,5</b>
<b>Poco satisfecho</b>	10	19,2	14	18,9	32	34,4	<b>56</b>	<b>25,6</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	0	0,0	2	2,2	<b>2</b>	<b>0,9</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 07 de la dimensión seguridad en la atención de enfermería, de la variable satisfacción, en los 219 (100,0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se demuestra; que de los 52 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 80,8% de ellos se manifestaron encontrarse satisfechos en la seguridad de la atención de enfermería y el 19,2% revelaron encontrarse poco satisfechos, no hubo paciente que se sintieran insatisfecho con la seguridad en la atención de enfermería. Así mismo, de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, el 81,1% de ellos aseguraron estar satisfechos de la seguridad de la atención de las enfermeras, el 18,9% declararon estar poco satisfechos no hubo paciente que afirmara estar insatisfechos respectivamente. En cuanto a los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de emergencia, el 63,4% manifestaron

estar satisfechos en la seguridad de la atención de las enfermeras, el 32,4% dijeron encontrarse poco satisfechos y el 2,2% declararon encontrarse insatisfechos.

**Tabla N° 08**

**Satisfacción en la dimensión de Empatía de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

Satisfacción en la Empatía	Servicio						Total	
	Medicina		Cirugía		Emergencia		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Satisfecho</b>	39	75,0	63	85,1	60	64,5	<b>162</b>	<b>74,0</b>
<b>Poco satisfecho</b>	13	25,0	9	12,2	31	33,3	<b>53</b>	<b>24,2</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	2	2,7	2	2,2	<b>4</b>	<b>1,8</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 08 de la dimensión empatía, de la variable satisfacción en la atención de enfermería, en los 219 (100,0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se demuestra; que de los 52 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 75,0% de ellos declararon encontrarse satisfechos con empatía de la atención de las enfermeras y 25,0% revelaron estar poco satisfechos, no hubo paciente que se sintiera insatisfecho con la empatía de la atención de enfermería. Así mismo, de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, el 81,1% de ellos aseguraron estar satisfechos de la empatía en la atención de las enfermeras, el 12,2% declararon estar poco satisfechos y el 2,7% afirmó estar insatisfechos correspondientemente. En cuanto a los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de emergencia, el 64,5% de ellos manifestaron estar

satisfechos en la empatía de las enfermeras, el 33,3% declararon encontrarse poco satisfechos y el 2,2% manifestaron hallarse insatisfechos.

**Tabla N° 09**

**Satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

Satisfacción en Aspectos tangibles	Servicio						Total	
	Medicina		Cirugía		Emergencia		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Satisfecho</b>	39	75,0	62	83,8	49	52,7	<b>150</b>	<b>68,5</b>
<b>Poco satisfecho</b>	13	25,0	11	14,9	39	41,9	<b>63</b>	<b>28,8</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	1	1,3	5	5,4	<b>6</b>	<b>2,7</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 09 de la dimensión aspectos tangibles, de la variable satisfacción en la atención de enfermería, en los 219 (100,0%) pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, se explica; que de los 52 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 75,0% de ellos declararon encontrarse satisfechos en los aspectos tangibles encontrados en la atención de las enfermeras y 25,0% revelaron estar poco satisfechos, no hubo paciente que se sintiera insatisfecho con los aspectos tangibles de la atención de enfermería. Por otro lado, de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, el 83,8% de ellos aseguraron estar satisfechos de los aspectos tangibles de la atención de las enfermeras, el 14,9% declararon estar poco satisfechos y solo el 1,3% afirmó estar insatisfechos individualmente. En cuanto a los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de emergencia, el 64,5% de ellos manifestaron estar satisfechos en los aspectos tangibles en la

atención de las enfermeras, el 41,9% expresaron encontrarse poco satisfechos y el 5,4% revelaron hallarse insatisfechos.

**Tabla N° 10**

**Satisfacción de la atención de Enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017**

Satisfacción en la atención de Enfermería	Servicio						Total	
	Medicina		Cirugía		Emergencia		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Satisfecho</b>	46	88,5	63	85,1	55	59,1	<b>164</b>	<b>74,9</b>
<b>Poco satisfecho</b>	6	11,5	11	14,9	37	39,8	<b>54</b>	<b>24,7</b>
<b>Insatisfecho</b>	0	0,0	0	0,0	1	1,1	<b>1</b>	<b>0,4</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

En la Tabla N° 10, al analizar la satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III EsSalud de Iquitos en el 2017, de 219 (100,0%) pacientes hospitalizados, se observa que de 52 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de medicina, el 88,5% de ellos declararon encontrarse satisfechos con la atención de enfermería y 11,5% expresaron estar insatisfecho. Así mismo de los 74 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de cirugía, se tiene que el 85,1% afirmaron estar satisfechos con la atención de enfermería y el 14,9% expresaron estar insatisfecho. De los 93 (100,0%) pacientes atendidos en el servicio de emergencia, el 59,1% de ellos revelaron estar satisfechos con la atención de las enfermeras, el 39,8% expresaron encontrarse poco satisfechos y solo el 1,1% dijeron hallarse insatisfechos. Con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación: hipótesis N° 1 “El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina es satisfactorio” se acepta la hipótesis planteada con los valores  $Z_c = 5,553$   $p =$



0,0000 ( $p < 0,05$ ); en la hipótesis N° 2 “El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía es satisfactorio”, se acepta también la hipótesis planteada con los valores  $Z_c = 6,022$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ); en la hipótesis N° 3 “El nivel de satisfacción de la atención en los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia es satisfactorio” en donde se rechaza la hipótesis planteada con los valores  $Z_c = 0,302$   $p = 0,464$  ( $p < 0,05$ ) y se acepta la hipótesis nula que dice “la atención de enfermería en el servicio de emergencia no es satisfactoria”

## 2. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación como fue identificar las características demográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos de EsSalud, así como la determinación de la satisfacción del paciente hospitalizado en sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles con respecto a la atención de enfermería de los pacientes en hospitalización y evaluar la satisfacción de la atención de enfermería en estos servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, en una población de 506 pacientes adultos hospitalizados, con una muestra de 219 pacientes que cumplieron los criterios inclusión y fueron distribuidos: medicina 52 pacientes adultos, cirugía 74 pacientes adultos, emergencia 93 pacientes adultos se encontró los siguientes resultados:

Al analizar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia en el Hospital III Iquitos de EsSalud 2017, se encontró que 49,3% de ellos fueron adultos jóvenes, 26,9% eran adultos intermedios y el 23,8% adultos mayores, la edad promedio fue de 46,41 años con desviación típica de  $\pm 14,67$  años edad, lo que concluye que la mayoría de pacientes fueron adultos jóvenes; en relación al sexo se observó el 53,9% de pacientes eran femeninas y el 46,1% masculinos; en cuanto la procedencia 63,9% pacientes procedían de la zona urbana, 35,2% pacientes de la zona rural y solo 0,9% de la zona urbano marginal; el nivel de instrucción de los pacientes hospitalizados 42,5% de ellos tenían nivel de instrucción de secundaria, 32,0% tenían nivel superior, 18,7% nivel de instrucción de primaria y el 6,8% nivel de instrucción técnica.

Al evaluar Satisfacción en la dimensión de Fiabilidad de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017; en el servicio de medicina, el 90,4% de los pacientes se encuentran satisfechos en la dimensión de fiabilidad con la atención de enfermería y el 9,6% insatisfecho; en el servicio de cirugía, el 82,4% de ellos están satisfechos de la fiabilidad con la atención de enfermería, el 17,6% declararon estar insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos); en el servicio de emergencia, el 59,1% están satisfechos en la fiabilidad con la atención de enfermería, el 40,9 % están insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos). Estos hallazgos no coinciden con los resultados de **Vela Z: (Iquitos, 2015)**, en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos César Garayar García, Iquitos”, donde reporta que solo 29,5% de los pacientes están satisfecho con la dimensión fiabilidad en la atención de enfermería. Este resultado demuestra que los pacientes hospitalizados en el Hospital III Iquitos de EsSalud, reportan mayor porcentaje de satisfacción en los servicios de medicina y cirugía, pero destaca que 40,9% de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia de este hospital están insatisfechos, por lo que se debe mejorar la atención de enfermería en este servicio.

Al analizar Satisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017; en el servicio de medicina, el 86,5% de ellos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta en la atención de enfermería y el 13,5% manifestaron encontrarse insatisfecho. Por otro lado, en el servicio de cirugía, el 82,4% de ellos están satisfechos de la capacidad de respuesta de la atención de enfermería, el 17,6% declararon estar insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos). En el servicio de emergencia, el 60,2% manifestaron estar satisfechos en la capacidad de respuesta

de la atención de enfermería, el 39,8% declararon encontrarse insatisfechos. Estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por **Huerta E. (Lima-Perú-2015)**, en su estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Lima- 2015” que se evidenció un 76,6% de usuarios satisfechos en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de medicina. También se observa que en el servicio de emergencia tienen un 39,8% de usuarios insatisfecho. Estos resultados se asemejan también con los encontrados por **Leyton I. (Lima-Perú-2014)**, en su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa Rosa-2014” en la dimensión Capacidad de respuesta obtuvo como resultado un 48,46% insatisfecho. Estos resultados demuestran que los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y cirugía en el Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, tiene un mayor porcentaje de pacientes satisfacción con la capacidad de respuesta de la atención de enfermería a diferencia del servicio de emergencia que reportan un porcentaje mayor de insatisfechos, por lo que se tiene que mejorar la atención de enfermería en este servicio.

Al evaluar la dimensión satisfacción en la seguridad en pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, en el servicio de medicina el 80,8% de ellos manifestaron encontrarse satisfechos de la seguridad de la atención de enfermería y el 19,2% revelaron estar insatisfechos; en el servicio de cirugía, el 81,1% de ellos aseguraron estar satisfechos de la seguridad de la atención de las enfermeras, el 18,9% declararon estar insatisfechos; en el servicio de emergencia, el 63,4% manifestaron estar satisfechos en la seguridad de la atención de enfermería, 36,6% insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos). Estos resultados coinciden con los

encontrados por **Huerta E. (Lima-Perú-2015)**, en su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Lima- 2015”, en servicio de medicina 89,6 % de los usuarios están satisfechos y 10,4% insatisfechos. También coinciden con los resultados encontrados por **Bejerez N., Machado D., Marandino F. et.al. (Uruguay-2012)**, en su investigación titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería”, 94% de los usuarios de cirugía están satisfechos (muy satisfecho y satisfecho) y 6% insatisfechos. De igual manera coinciden con **Leyton I. (Lima-Perú-2014)**. En su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014” donde encontró en la dimensión Seguridad 57,3% de los usuarios está satisfecho y 42,67% insatisfecho, Estos resultados siguen demostrando que los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y cirugía en el Hospital III Iquitos de EsSalud- 2017, en los servicios de medicina y cirugía están satisfechos y insistiendo un porcentaje considerado de personas insatisfechas en el servicio de emergencia en la dimensión seguridad.

Al evaluar la satisfacción en la dimensión empatía de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud- 2017; en el servicio de medicina, el 75,0% de ellos declararon encontrarse satisfechos con empatía de la atención de las enfermeras y 25,0% revelaron estar insatisfecho, así mismo, en el servicio de cirugía, el 85,1% de ellos aseguraron estar satisfechos de la empatía en la atención de las enfermeras y el 14,9% declararon estar insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos), en el servicio de emergencia, el 64,5% de ellos manifestaron estar satisfechos con la empatía de la atención de enfermeras, el 35,5% declararon

encontrase insatisfechos (poco satisfechos e insatisfechos). Estos resultados concuerdan con lo reportados por **Bejerez N., Machado D., Marandino F. et.al. (Uruguay-2012)**, en su de investigación titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería”, donde encontró en relación a la empatía, en el servicio de medicina, 87% de los usuarios están satisfecho (muy satisfecho y satisfecho); 13% insatisfecho (poco satisfecho y muy insatisfecho); en el servicio de cirugía 94% de los usuarios Satisfechos (muy satisfecho y satisfecho), y 6% insatisfechos (insatisfecho y muy insatisfecho), así mismo coinciden con los resultados obtenidos **Leyton I. (Lima-Perú-2014)**, en su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014” en el cual reporta en el servicio de emergencia en la dimensión empatía 66,2% usuarios satisfecho y 32,6% insatisfecho. Estos resultados siguen coincidiendo con los resultados encontrados en los usuarios del hospital III Iquitos de EsSalud, que tiene un porcentaje mayor de satisfechos en esta dimensión de empatía en los servicios de medicina y cirugía, un porcentaje preocupante en el servicio de emergencia, que se tiene que mejorar en cuanto a la atención que brinda el personal de enfermería.

Al analizar la satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017. obteniéndose los siguientes resultados, en el servicio de medicina, el 75,0% de ellos declararon encontrarse satisfechos en la atención de las enfermeras y 25,0% revelaron estar poco satisfechos, no hubo paciente que se sintiera insatisfecho con los aspectos tangibles por otro lado en el servicio de cirugía, el 83,8% de ellos aseguraron estar satisfechos de la atención de las enfermeras, el 14,9% declararon estar poco

satisfechos y solo el 1,3% afirmó estar insatisfechos, en cuanto al servicio de emergencia, el 64,5% de ellos manifestaron estar satisfechos en los aspectos tangibles en la atención de las enfermeras, el 41,9% expresaron encontrarse poco satisfechos y el 5,4% revelaron hallarse insatisfechos. Estos datos no coinciden por **Vela Z: (Iquitos, 2015)**. En su estudio “Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos César Garayar García, Iquitos” donde obtuvo como resultados 24,6% de los usuarios adultos hospitalizados en el servicio de medicina manifestaros estar satisfecho. Estos resultados concuerdan con lo reportados por **Leyton I. (Lima-Perú-2014)**, en su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014” en el cual reporta en el servicio de emergencia en la dimensión aspectos tangibles reportó 68,3% usuarios satisfecho y 31,69% insatisfecho. Mostrando que estos resultados siguen coincidiendo por los encontrados en los pacientes hospitalizados en el Hospital III Iquitos de EsSalud, en los servicios de medicina y cirugía en el aspecto tangible, que tienen un porcentaje mayoritario de pacientes satisfechos a diferencia del servicio de emergencia que tiene un porcentaje considerable de insatisfechos por lo que se tiene que mejorar la atención de enfermería en esta dimensión.

Al verificar la satisfacción de Enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, se obtuvo 74,9% están satisfechos y 25,1% insatisfechos. Estos resultados son similares a **Bejerez N., Machado D., Marandino F. et.al.** (Uruguay-2012), en su trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería” que reportó que los servicios estudiados los usuarios se mostraron en general Muy Satisfechos a Satisfechos en todas las dimensiones estudiadas, también coinciden, así mismo

son similares a **Huerta E. (Lima-Perú-2015)**. En su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Lima- 2015” que el 92,2% de los usuarios estaban satisfechos, asimismo no coinciden con **Álvarez A, Olivares C, Ramírez, Cadena J, Olvera S. (México-2012)** en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería” donde sus resultados fueron 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20,6% está parcialmente satisfecho

Los resultados siguen demostrando que los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y cirugía en el Hospital III Iquitos de EsSalud, en los servicios de medicina y cirugía están satisfechos con la atención de enfermería, siendo el servicio de emergencia que tiene mayor porcentaje de insatisfechos con esta atención, por lo que se tiene que mejorar, y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería, ya que es un indicador importante de calidad de la atención, plantear estrategias para maximizar beneficios y disminuir riesgos.



### 3. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir lo siguiente:

1. De las características demográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia, de los 219 pacientes, la mayoría fueron adultos jóvenes, sexo femenino, procedencia urbana, nivel de instrucción secundaria.
2. De la Satisfacción de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados, en el Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia en las diferentes dimensiones se obtuvo un mayor porcentaje de pacientes adultos satisfechos: fiabilidad 90,4%, 82,4% y 59,1% respectivamente; capacidad de respuesta 86,5%, 82,4% y 60, 2% respectivamente; Seguridad 80,8%, 81,1% 63,4% respectivamente; empatía 75%, 85,1% 64,5% respectivamente; Aspectos tangibles 75%, 83,8%, 52,7% respectivamente.
3. Se encontró que el nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados en las cinco dimensiones en los servicios de medicina y cirugía fue satisfactorio y en el servicio de emergencia fue insatisfactorio.

#### **4. RECOMENDACIONES**

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

A las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), evaluar sistemáticamente la satisfacción de la atención de enfermería en base a la percepción de los pacientes y analizar la tendencia de los resultados, con el fin de revisar, fortalecer y/o mejorar la calidad de la atención en todos los servicios, en especial en el servicio de emergencia.

Que las Instituciones educativas del pregrado en enfermería se incluya algunos temas relacionados a evaluar y medir la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería con el objetivo de fomentar el mejoramiento continuo desde la práctica formativa del profesional de enfermería.

Seguir utilizando el instrumento SERVQUAL, para evaluar la atención de enfermería percibidas por el paciente y con esto seguir comprobando la confiabilidad y validez del instrumento.

Realizar estudios orientados a la determinación del grado de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, en otros servicios del área hospitalaria, como estrategia para brindar cuidados más personalizados.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mendes G. A dimensão ética do agir e as questões da qualidade colocadas faceaos cuidados de enfermagem. *Enfermagem*. 2009; 18(1):165-19.
2. Contreras R, Coronado M, López H. et. al. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería. México. 2003. Descargado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>.
3. Carrillo M., Ramos M. Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. *Rev Panam Salud Pública*. 2012; 32(2): 168-168.
4. García O, Castañeda N, Pérez Z, Labrada H. La Salud Pública en América Latina y El Caribe. *Rev Hum Med [Internet]*. 2002 (citado 20 Nov. 2016) Disponible en <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1727-81202002000200003>.
5. World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Summary of the evidence on patient safety: implications for research. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety. Geneva: World Health Organization; 2008. disponible en [http://www.who.int/patientsafety/information\\_centre/20080523\\_Summary\\_of\\_the\\_evidence\\_on\\_patient\\_safety.pdf](http://www.who.int/patientsafety/information_centre/20080523_Summary_of_the_evidence_on_patient_safety.pdf).
6. Silva A, Reis A, Miaso A, Santos J, Cassiani S. Eventos adversos a medicamentos en un hospital centinela del Estado de Goiás, Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2011;19(2):378-86.
7. Santana J. Bauer A. MInamisava R. et. al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* mayo-jun. 2014;22(3):454-60. Descargado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).
8. Watson J. Filosofía y teoría del cuidador transpersonal de Watson. (Séptima ed.), Mosby, España (2011). Descargado de , pp. 91–112 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S166570631500038X>.
9. Chávez P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Dermatología Peruana*. 2009.
10. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*. 2008.

11. Seguro Social de Salud (EsSalud). Programa de Calidad de Servicio. Política y Sistema Integral de Gestión. [citado Enero 12 2017]; EsSALUD. 2008. <http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual>.
12. Álvarez A., Olivares C., Ramírez., Cadena J., Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol (Mex)* Vol. 11, No. 2: 68-72, 2012 ©INNN, 2010. México-2012. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>.
13. Bejerez N., Machado D. Marandino F. et.al. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería. Tesis para optar el título de licenciado/a en enfermería. Uruguay 2012. Descargado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/handle/123456789/2391>.
14. Borré Yeis. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. 2013. Bogotá-Colombia. Descargado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
15. Sobeida L., Blázquez A., Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. México 2014. Descargado de [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14).
16. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud. Chiclayo, 2013”. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Chiclayo. Perú. 2014. Descargado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL\\_MonchonPalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf).
17. Leyton I. Informe de encuesta de satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014”, Lima-Perú-2014. Descargado de: [http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2014\\_2.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf).
18. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Lima-2015. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Lima-Perú. 2015.Descargado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta\\_me.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf).
19. Vela Rengifo Z. Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos César Garayar García, Iquitos; Tesis para

- obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Salud. Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo. 2015
20. Hulka BS, Zyzanski SJ, Cassel JC, Thompson SJ. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Med Care* 1970; 8 (4): 429-435.
  21. Ware J, Hays R. Methods for measuring patient satisfaction with specific medical encounters. *Med Care* 1988; 26(4): 393-402.
  22. Wolf MH, Putnam SM, James SA, Stiles WB. The medical interview satisfaction scale. *J Behavior Medicine* 1978; 1 (3): 391-401.
  23. Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista: Investigación y Educación en Enfermería*. vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Descargado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>.
  24. Del Salto Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 Tesis para el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud Universidad Central del Ecuador. 2014
  25. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. 2002.
  26. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Oficina de Gestión de la Calidad. Hospital María Auxiliadora. MINSA.2014
  27. Orozco M. Calidad en Salud. IV Curso Internacional de desarrollo de Sistema de Salud. Módulo II. Nicaragua. 2009. Descargado de [www.paho.org/hq/.../Garantia\\_Calidad\\_Seguridad\\_Paciente-CIES-Miguel\\_Orozco.pp](http://www.paho.org/hq/.../Garantia_Calidad_Seguridad_Paciente-CIES-Miguel_Orozco.pp)
  28. Suñol R. Entrevista al Dr. Avedis Donabedian. *Ann Arbor, Michigan (EE.UU).* *Revista Calidad Asistencial*. 2001; 16. 58-59
  29. Donabedian, Avedis. *Garantía y Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública, México. 1990. Pág. 9 – 13.
  30. Organización para la Excelencia de la Salud. *Calidad de la atención en Salud*. Disponible en <http://www.cgh.org.co/temas/dimensionesdecalidad.php>.
  31. Organización Mundial de la Salud. *Enfermería*. Descargado de <http://www.who.int/topics/nursing/es/>

32. Ley del Trabajo de Enfermera(o). Ley N0 27669. Descargado de [http://www.eslud.gob.pe/dowlods/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermer.](http://www.eslud.gob.pe/dowlods/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermer.)

# ANEXO

## ANEXO N° 1

### SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD - 2017

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

##### **Presentación**

Autores y Asesores

##### **Autores:**

Bach. Enf. Mónica Vanessa Murrieta Arévalo

Bach. Enf. Yessenia Cristina Nogueira Guzmán

Bach. Enf. Josy Priscila Palacios Cárdenas

##### **Asesora:**

Dra. Carmen Díaz de Córdova, Docente principal a Dedicación Exclusiva de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

##### **Institución:**

Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

##### **Introducción**

Buenos días, somos Bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, que estamos realizando nuestra tesis para el título profesional de licenciada en enfermería, el título de la tesis es Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud, por lo cual les invitamos a participar voluntariamente en el presente estudio.

Antes de que se decida a participar, es importante que comprenda los contenidos de este formato de consentimiento, los riesgos y beneficios para tomar una decisión informada, y que haga cualquier pregunta si hay algo que usted no entiende. Por favor, lea este documento y tómese el tiempo para que tome una decisión.

A continuación, le daremos a conocer los objetivos de la investigación y otros aspectos que usted debe conocer. Luego, si decide participar procederá a firmar este documento de consentimiento informado.



### **Objetivo general de la investigación**

Analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del Hospital III Iquitos de EsSalud,

### **Procedimiento del estudio**

Si acepta a participar, le pedimos su autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos que será llenados por ustedes, si no desea participar en el estudio después de haber firmado el consentimiento no acarrea ningún problema, ustedes pueden retirarse si lo desean, la aplicación del instrumento será por única vez y tendrá una duración de 30 a 40 minutos.

### **Asuntos de ética**

Queremos asegurarle que esta investigación ha sido revisada y aprobada en tres instancias:

Primero Por el Comité de Ética de la Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Segundo: Por el Comité de Investigación y Ética del Hospital III Iquitos de EsSalud.

Tercero: Por parte del jurado determinador y evaluador asignado por la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos durante el presente año 2017.

En todo momento del estudio seremos responsables con usted, asistiremos puntualmente los días programados al hospital que será, los días martes, jueves y sábado en las mañanas. Toda la información que obtenga de esta investigación con los manejaremos con mucha discreción y confidencialidad.

### **Riesgos**

No hay riesgos asociados con su participación en la investigación, solo se necesita que usted llene un cuestionario para lo cual se le entregara un instrumento impreso y un lápiz. En ningún momento se aplicará procedimientos que no se indique o no sea necesario para esta investigación.

### **Beneficios potenciales**

La información del estudio permitirá mejorar muchos aspectos importantes:

Primero: De acuerdo a los resultados obtenidos, las investigadoras reforzarán algunos aspectos que mejorarán la atención de enfermería en la atención del paciente hospitalizado.

Segundo: Permitirá mejorar los conocimientos de la investigadoras como futuras profesionales de enfermería y así poder optar el título profesional. También, poder desempeñarse tratando en todo momento brindar una atención de calidad, calidez, eficiencia y el paciente se sienta satisfecho con la atención que recibió.

Tercero: Los resultados servirán a los profesionales de enfermería para mejorar la atención al paciente adulto hospitalizado y hacer efectivo sus derechos que tienen como usuarios.

Cuarto: Los resultados servirán para la formación académica del estudiante de las facultades de enfermería y medicina y todas las instituciones formadoras de profesionales de ciencias de la salud y afines.

### **Confidencialidad**

Toda la información obtenida durante esta investigación será mantenida estrictamente en forma confidencial. Su participación será anónima y se pondrá toda la información en un lugar seguro con acceso solo para las investigadoras, la asesora de tesis y el asesor estadístico. Por otro lado su identidad no será revelada en la elaboración del informe final de la tesis, ni en la difusión de la información, porque toda la información procedente de los resultados será presentados en cuadros y gráfico en forma agrupada.

### **Recomendaciones significativas de la investigación**

Durante la investigación, se generarán recomendaciones significativas:

1. Para los participantes en la investigación,
2. Para los profesionales que desarrollan sus actividades con pacientes hospitalizados
3. Para la formación académica de los estudiantes de las facultades de enfermería y medicinas y todas las instituciones formadoras de profesionales de ciencias de la salud y afines,
4. Para la comunidad de la ciudad de Iquitos.

### **Participación voluntaria y retirada de la investigación**

Su participación será estrictamente voluntaria, para lo cual usted está revisando este documento de consentimiento informado. Debemos indicarle que usted puede negarse a participar en la investigación ya que le asiste ese derecho, porque no podemos obligarle a participar si usted no desea. Asimismo, si durante la

aplicación del instrumento usted considera no continuar en la investigación, usted puede retirarse libremente sin ningún condicionamiento inclusive sin dar las explicaciones detalladas de la decisión de retirarse de la investigación.

### **Participación voluntaria y retirada de la investigación**

No le ofrecemos compensación, ni pago alguno por participar en la investigación.

### **Personas de contacto**

Si tiene alguna pregunta acerca del estudio, debe contactar con la:

Bach. Enf. Yessenia Cristina Nogueira Guzmán 965685668

Bach. Enf. Mónica Vanessa Murrieta Arévalo 989790289

Bach. Enf. Josy Priscila Palacios Cárdenas 929645265

### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

He comprendido los contenidos de este documento de consentimiento, y estoy de acuerdo en PARTICIPAR LIBREMENTE EN LA INVESTIGACIÓN. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. He tenido tiempo suficiente para conocer la información antes mencionada y pedir consejos si fuera necesario por lo que expreso MI CONFORMIDAD CON LA INVESTIGACION.

Firmando este documento de consentimiento, estoy seguro(a) que no correré ningún riesgo para mi salud física, psicológica, social, ni mental.

Al firmar este documento de consentimiento, no estoy renunciando a mis derechos legales.

A continuación, proceder a firma el documento.

Lugar: Hospital III Iquitos EsSalud

Fecha:

Mes/Día/Año:

Hora

FIRMA DE LA INVESTIGADORA                      FIRMA            EL            SUJETO            DE  
INVESTIGACION

Firma del Paciente

DNI

Firma de la Bachiller

MONICA VANESSA MURRIETA AREVALO

YESSENIA CRISTINA NOGUEIRA GUZMAN

JOSY PRISCILA PALACIOS CARDENAS

## ANEXO N° 2

### SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD - 2017

#### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

##### 1. Servicio

Medicina ( ) Cirugía ( ) Emergencia ( )

##### 2. Características Sociodemográficas:

Edad: años

Sexo: 1. Masculino 2. Femenino

Procedencia: 1. Urbana 2. Urbano-marginal 3. Rural

Nivel de Instrucción:

1. Sin estudios ( )

2. Primaria ( )

3. Secundaria ( )

4. Técnica ( )

5. Superior ( )

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL III  
IQUITOS DE ESSALUD – 2017**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE  
SERVQUAL**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
De acuerdo a los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería en este servicio ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>FIABILIDAD</b>			
1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?			
3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?			
5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
6. ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			
7. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			
8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?			
9. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?			
<b>SEGURIDAD</b>			
10. ¿El profesional de enfermería le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre			

su problema de salud?			
11. ¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?			
12. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?			
13. ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?			
<b>EMPATÍA</b>			
14. ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
16. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?			
17. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?			
18. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>			
19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿El servicio donde estuvo Ud. contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			

**EVALUACION:**

Satisfecho: de 50 a 66 puntos.

Poco satisfecho: de 36 a 49 puntos.

Insatisfecho: de 22 a 35 puntos.

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ANEXO N° 3**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>Características Sociodemográficas.</b>	Es el conjunto de características sociales y demográficas, de la unidad de estudio dentro de la población; contará con las siguientes variables: Edad, sexo, Procedencia, Nivel de instrucción	Fecha de nacimiento del DNI- Edad registrada en historia clínica Sexo registrado en la historia clínica.  Registro de dirección en el sistema de gestión hospitalaria	<b>Edad:</b> años cumplidos  <b>Sexo:</b> rasgos genéticos y físicos variedades femenina y masculina  <b>Urbano:</b> reside en la zona céntrica o dentro del perímetro urbano de la ciudad. <b>Urbanomarginal:</b> reside en áreas alejadas del perímetro urbano. <b>Rural:</b> reside en pueblos, caseríos aledaños de la	Interválica  Nominal  Nominal	Edad: 1. 20 a 39 años ( ) 2. 40 a 59 años ( ) 3. 60 a más años ( ) Sexo: 1. Masculino ( ) 2. Femenino ( ) Procedencia: 1. Urbano ( ) 2. Urbanomarginal ( ) 3. Rural ( )



		<p>Nivel de instrucción registrado en la historia clínica</p>	<p>ciudad.</p> <p><b>Nivel de instrucción:</b> último año cursado por el paciente</p> <p><b>Sin estudios:</b> no curso estudios en un centro educativo</p> <p><b>Primaria:</b> solo tuvo estudios en centro educativo primario pudo ser completa o incompleta.</p> <p><b>Secundaria</b> solo tuvo estudios en centro educativo secundario pudo ser completa o incompleta.</p> <p><b>Técnica o superior:</b> tiene estudios en centro educativo técnico o superior, pudo ser completa o incompleta.</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Nivel de instrucción:</p> <p>1. Sin estudio ( )</p> <p>2. Primaria ( )</p> <p>3. Secundaria ( )</p> <p>4. Técnica ( )</p> <p>5. Superior ( )</p>
--	--	---	--	----------------	---

<p><b>Satisfacción de la atención</b></p>	<p>Es el grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta una persona en la atención que brinda el personal de enfermería en los servicios de medicina, cirugía, emergencia el cual es determinado utilizando la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que consta de 22 preguntas evaluando 5 dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles). Se considera los siguientes niveles:</p>	<p><b>Satisfecho</b></p> <p><b>Poco satisfecho</b></p>	<p>Cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtiene un porcentaje igual o mayor al 70% al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL.</p> <p>Cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtiene un porcentaje igual o mayor al 70% al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL.</p>	<p>1.¿Ud. fue atendido inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>2. ¿Usted fue atendido por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se</p>
---	--	--	---	---

		<b>Insatisfecho</b>	<p>Cuando el paciente hospitalizado en los servicios de medicina, cirugía y emergencia en la atención de enfermería obtiene un porcentaje menor que el 50% al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL</p>	<p>comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b>  <b>Capacidad de respuesta</b></p> <p>6. ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>7. ¿El profesional de enfermería gestiona la atención en el laboratorio fuese rápida?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p>
--	--	---------------------	---	--

					<p>8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>9. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p>10. ¿El profesional de enfermería le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>11. ¿Durante su atención en el servicio, el profesional de</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>enfermería, respetó su privacidad?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>12. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>13. ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b>  <b>Empatía</b></p> <p>14. ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?  <b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p>
--	--	--	--	--	--

					<p>15. ¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?</p> <p><b>Satisfecho</b> <b>Poco satisfecho</b> <b>Insatisfecho</b></p> <p>16. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?</p> <p><b>Satisfecho</b> <b>Poco satisfecho</b> <b>Insatisfecho</b></p> <p>17. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?</p> <p><b>Satisfecho</b> <b>Poco satisfecho</b> <b>Insatisfecho</b></p> <p>18. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p><b>Aspectos Tangibles</b></p> <p>19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>20. ¿El servicio donde estuvo Ud. contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p> <p>21. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p><b>Satisfecho</b>  <b>Poco satisfecho</b>  <b>Insatisfecho</b></p>
--	--	--	--	--	--

					<p>22. ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?</p> <p><b>Satisfecho</b> <b>Poco satisfecho</b> <b>Insatisfecho</b></p>
--	--	--	--	--	---



## ANEXO N° 4

### PRUEBA ESTADÍSTICA

Análisis Inferencial para la prueba de hipótesis de la Relación del Síndrome de Burnout con la Satisfacción de la atención de enfermería en los servicios de medicina, cirugía y emergencia del Hospital III-Iquitos EsSalud, 2017

Contrastación de la hipótesis

Con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada en la investigación, se procede a desarrollar el siguiente proceso de prueba de hipótesis.

Hipótesis 1

La atención en enfermería en los servicios de medicina, cirugía y en emergencia es satisfactorio

Formulación de la hipótesis estadística 1

La atención en enfermería en el servicio de medicina del Hospital III-Iquitos EsSalud no es satisfactoria

La atención en enfermería en el servicio de medicina del Hospital III-Iquitos EsSalud es satisfactoria

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Prueba de una proporción

Dónde:

= Proporción de la muestra de estudio que se encuentra satisfecho con la atención de enfermería.

= Proporción de la muestra de estudio que no se encuentra satisfecho con la atención de enfermería.

= Proporción de la población de estudio que se encuentra satisfecho con la atención de enfermería Proporción

= Proporción de la población de estudio que no se encuentra satisfecho con la atención de enfermería Proporción

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si:  $p < 0,05$  (nivel de significancia)

$Z_c = 5,553$        $p = 0,000$   
 $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ )

A un nivel de 0,00% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto es que la atención de enfermería en el servicio de medicina satisfactorio.

Formulación de la hipótesis estadística 2

La atención en enfermería en el servicio de cirugía del Hospital III-Iquitos EsSalud no es satisfactoria

La atención en enfermería en el servicio de cirugía del Hospital III-Iquitos EsSalud es satisfactoria

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si:  $p < 0,05$  (nivel de significancia)

$Z_c = 6,022$ ;  $p = 0,000$   
 $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ )

A un nivel de 0,00% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto es que la atención de enfermería en el servicio de cirugía es satisfactoria.

Formulación de la hipótesis estadística 3

La atención en enfermería en el servicio de emergencia del Hospital III-Iquitos EsSalud no es satisfactoria

La atención en enfermería en el servicio de emergencia del Hospital III-Iquitos EsSalud es satisfactoria

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si:  $p < 0,05$  (nivel de significancia)

$Z_c = 0,302$ ;  $p = 0.464$ , ( $p > 0,05$ )

A un nivel de 46,4% se acepta la hipótesis nula, esto es que la atención de enfermería en el servicio de emergencia no es satisfactoria.

