



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN SEGÚN FACTORES DE CUIDADO DEL  
PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE  
CIRUGÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE  
MEDRANO JULIACA, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. RUTH AQUISE AQUISE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**SATISFACCIÓN SEGÚN FACTORE DE CUI  
DADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO E  
N EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPI**

AUTOR

**RUTH AQUISE AQUISE**

RECuento DE PALABRAS

**19427 Words**

RECuento DE CARACTERES

**93889 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**87 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**772.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 6, 2023 3:30 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 6, 2023 3:31 PM GMT-5**

### ● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

Dra. Silvia Dea Curaca Arroyo  
Docente

Resumen



## DEDICATORIA

*A mis padres: Sabino Aquise y Adriana Aquise.*

*A mis hermanas y cuñado: Yeni, Vanesa y Marcial.*

*A mis sobrinas (o): Flor, Milagros y Rusbel.*

*Ruth Aquise Aquise*



## AGRADECIMIENTO

A mi alma mater Universidad Nacional Del Altiplano Puno, por haberme dado la oportunidad de ser profesional y a la Escuela Profesional de Enfermería por formarme a base de conocimiento científico para un buen desempeño profesional y laboral.

A mis docentes de la Facultad de Enfermería quienes durante los cinco años compartieron y contribuyeron mi preparación profesional y en especial a las licenciadas Guisel Cahuapaza, Yudith Grande, Zenaida Vilca, Vicentina, quienes fueron piezas fundamentales para desarrollar mis habilidades, destrezas, conocimiento y fortalecer el liderazgo.

A la Dra. Silvia Dea Curaca por haberme aceptado como su tesista y darme la oportunidad de compartir su conocimiento , sus sabios consejos y su personalidad cordial, refleja admiración. Así mismo, mi agradecimiento a los miembros del jurado Dra. Nancy Silvia Álvarez Urbina, M.Sc. Julieta Chique Aguilar, Dra. Frida Lipa Tudela, por su valeroso tiempo, las recomendaciones, observaciones, sugerencias que hicieron una fuente de conocimiento para la culminación del trabajo de investigación.

A Brígida por compartir momentos gratos y apoyo mutuo durante nuestros estudios universitarios, donde nuestro principal objetivo fue obtener el título profesional.

A mis padrinos Atilio y Zenaida, a mis amigos y especialmente a Ulises A., con quienes compartimos momentos gratos, por apoyarme durante este proceso y tenerme paciencia.

Ruth Aquise Aquise



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 13**

**1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15**

1.2.1. Objetivo general ..... 15

1.2.2. Objetivos y específicos..... 15

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. MARCO TEÓRICO ..... 17**

2.1.1. Factores de cuidado del paciente..... 17

2.1.2. Satisfacción del paciente ..... 23

**2.2. MARCO CONCEPTUAL ..... 26**

2.2.1. Factor..... 26

2.2.2. Orientación ..... 26

2.2.3. Comunicación en salud ..... 27

2.2.4. Expectativa del usuario ..... 27



2.2.5. Cuidado .....	27
2.2.6. Paciente .....	27
2.2.7. Confort y comodidad.....	27
2.2.8. Satisfacción .....	28
2.2.9. Hospitalización.....	28
<b>2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>28</b>
2.3.1. A nivel internacional .....	28
2.3.2. A nivel nacional .....	29
2.3.3. A nivel regional y local .....	33
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
3.1.1. Tipo .....	35
3.1.2. Diseño.....	35
<b>3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO. ....</b>	<b>35</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>36</b>
3.3.1. Población.....	36
3.3.2. Muestra.....	36
3.3.3. Muestra estratificada .....	37
<b>3.4. VARIABLE(S) Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>38</b>
3.4.1. Variable .....	38
3.4.2. Operacionalización de variables.....	38
<b>3.4. TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>39</b>
3.4.1. Técnica .....	39
3.4.2. Instrumento.....	39



<b>3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>61</b>

**Área :** Enfermería

**Tema :** Satisfacción según factores del cuidado del paciente hospitalizado

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 13 de julio del 2023**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Calificación del instrumento .....	40
<b>Tabla 2.</b>	Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.....	43
<b>Tabla 3.</b>	Satisfacción según el factor orientación del personal de admisión en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.....	43
<b>Tabla 4.</b>	Satisfacción según el factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.....	44
<b>Tabla 5.</b>	Satisfacción según el factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. ....	45
<b>Tabla 6.</b>	Satisfacción según el factor atención de la enfermería y las condiciones de descanso del paciente, en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.....	46
<b>Tabla 7.</b>	Satisfacción según el factor requerimientos de la atención de enfermería del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.....	47
<b>Tabla 8.</b>	Satisfacción según el factor alimentación del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. ....	48
<b>Tabla 9.</b>	Satisfacción según el factor asistencia espiritual del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. ....	48



## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022..... 77
- Figura 2.** Satisfacción según factor de orientación del personal de admisión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. .... 78
- Figura 3.** Satisfacción según factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. .... 79
- Figura 4.** Satisfacción según factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. .... 80
- Figura 5.** Satisfacción según factor de atención de la enfermería y las condiciones de descanso del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. .... 81
- Figura 6.** Satisfacción según factor requerimientos de la atención de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022..... 82
- Figura 7.** Satisfacción según factor alimentación durante la del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022. .... 83
- Figura 8.** Satisfacción según factor asistencia espiritual del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022..... 84



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>CSH</b>	:	Cuestionario de cuidado de su salud durante la hospitalización
<b>OMS</b>	:	Organización Mundial de la Salud
<b>MINSA</b>	:	Ministerio de Salud
<b>SERVQUAL</b>	:	Servicio de calidad
<b>DIRESA</b>	:	Dirección Regional de Salud



## RESUMEN

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, 2022. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal, diseño no experimental; la población estuvo conformada por 479 pacientes y la muestra por 114. Para la obtención de datos se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario “Cuidado de la salud durante la hospitalización (CSH) para la satisfacción”, validado por juicio de expertos con Aiken (0,96) y su fiabilidad con Alfa Cronbach (0,941). El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual. Los resultados evidencian que, 47,4% de pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención que reciben, 43,8% indiferentes y 7,0% insatisfechos. Respecto a los factores, 59,6% manifestaron satisfacción con la amabilidad y disposición del personal, 54,4% con la disposición de respuestas, 59,6% con el aseo de la habitación, 64,9%, con atención de enfermería y condiciones de descanso, 66,7% con la comunicación, 64,0% con el trato, 68,4% con el manejo del dolor, 64,0% con procedimientos aplicados y 59,6% con la respuesta al llamado. Así mismo, 50,9% con la variedad de alimentos, 50,0% con la presentación; mientras, 34,2% son indiferentes con el servicio religioso y 31,6% con atención del sacerdote. En conclusión, la atención de enfermería, condiciones de descanso, comunicación, trato, manejo del dolor, procedimientos aplicados y respuesta al llamado, fueron factores que más explican la satisfacción del paciente.

**Palabras clave:** Factores, hospitalización, paciente, satisfacción, servicio de cirugía.



## ABSTRACT

The study was carried out with the objective of determining the satisfaction according to care factors of the hospitalized patient in the surgery service of the Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2022. The research was descriptive, cross-sectional, non-experimental design; the population consisted of 479 patients and the sample by 114. To obtain data, the survey technique was applied and the instrument was the Questionnaire "Health care during hospitalization (CSH) for satisfaction", validated by trial of experts with Aiken (0.96) and its reliability with Alfa Cronbach (0.941). Data analysis was performed with percentage descriptive statistics. The results show that 47.4% of patients stated that they were satisfied with the care they receive, 43.8% are indifferent and 7.0% are dissatisfied. Regarding the factors, 59.6% expressed satisfaction with the friendliness and willingness of the staff, 54.4% with the willingness to respond. 59.6% with the cleaning of the room. 64.9%, with nursing care and rest conditions, 66.7% with communication, 64.0% with treatment, 68.4% with pain management, 64.0% with applied procedures and 59, 6% with the response to the call. Likewise, 50.9% with the variety of foods, 50.0% with the presentation; meanwhile, 34.2% are indifferent to the religious service and 31.6% to the attention of the priest. In conclusion, nursing care, rest conditions, communication, treatment, pain management, applied procedures and response to the call, were factors that most explain patient satisfaction.

**Keywords:** Factors, hospitalization, patient, satisfaction, surgery service.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización es un determinante de los cuidados enfermeros, frente a esta situación los establecimientos de salud orientan sus servicios para lograr la satisfacción del paciente durante la estadía hospitalaria (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que es necesario realizar encuestas sobre la satisfacción del paciente en las organizaciones de salud para valorar las declaraciones de los pacientes y que estos constituyen elementos básicos para mejorar la calidad de los servicios que brinda el personal de salud (2).

De esta situación se ha generado en los establecimientos de salud, la necesidad de evaluar este fenómeno y en función a los resultados mejorar la calidad del servicio debido a que los cuidados que brinda la enfermera son los principales determinantes de la satisfacción de los pacientes hospitalizados y de la influencia de factores para definir sus niveles (1). Además, la satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad y bienestar que, a la vez facilita, promueve y garantiza altos niveles de atención en salud, brindados por el personal de enfermería (3).

En el Perú, un estudio realizado sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en la provincia de Chincha, muestra diferencias importantes y especialmente en la satisfacción del paciente con la atención que se brinda en hospitales del MINSA, EsSalud y clínicas privadas. Este estudio encontró que, en los hospitales del MINSA la satisfacción global se presenta solo en un 16,7%, comprobando que el 83,3% se encuentra insatisfecho con la atención que se brinda, pero, evaluando las dimensiones encontraron que solo el



43,3% están satisfechos con la respuesta que brinda el personal para atenderlos, este estudio demostró también que la satisfacción fue de nivel bajo (81,7%) en la comprensión de los sentimientos y emociones que presentan los pacientes (4).

Otro estudio, en las dimensiones que considera el presente estudio, demostró que un 21,6% está insatisfecho con la amabilidad y disposición del personal de admisión, 15,2% con el aseo de la habitación, un 13,7% con el aseo del baño, el 30 % con la comodidad de la cama, el 14,7% con la claridad de la información médica, un 16,4% y 7,8% insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente con la identificación del personal de enfermería, el 16,4% y 7,8% con el trato del personal de enfermería, 16,4% con el nivel de ruidos que se ocasionan cuando se realiza actividades asistenciales, 17,2% y 7,8% con la respuesta al llamado de enfermería y el 13,4% muy insatisfecho con el manejo del dolor por parte de enfermería, y 11,6% insatisfecho con la información de procedimientos de enfermería y con la atención del sacerdote insatisfecho el 35,3% (5).

En Chiclayo también se demostró que el 75,8% de los pacientes hospitalizados presentaban satisfacción media y un 24,2% satisfacción baja (6), en cambio el estudio realizado en Lambayeque en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, encontraron que el 76.61% mostraron un nivel alto de satisfacción con la atención recibida y más con los aspectos tangibles que ofrece este establecimiento de salud (7). En nuestro medio local en los servicios de cirugía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón uno de los últimos estudios solo encontró al 38.2% de satisfacción con la atención recibida, lo que nos indica que el 52,5% de los pacientes están insatisfechos (8).

Estos antecedentes demuestran que aún se mantienen los problemas para lograr adecuada satisfacción del paciente hospitalizado con el servicio que recibe. Durante las prácticas pre-profesionales, se observó que los pacientes a diario manifiestan quejas



como: “nadie me escucha”, “no vienen a atenderme”, “no puedo dormir”, “nadie me aclara qué es lo que tengo”, “hace mucho frío”, “estuve con mucho dolor”; además, refieren incomodidad, no consumen los alimentos que se les brinda, refieren que no son de su agrado, dando a comprender que algunos pacientes no son atendidos en todas sus necesidades. Por otra parte, en los servicios de cirugía el profesional de enfermería desarrolla múltiples actividades para lograr en el paciente un alto nivel de satisfacción; al parecer esta atención no es brindada de forma completa y todos los pacientes, o que otros servicios que también cuidan del paciente, así como el de nutrición y la asistencia espiritual, no estarían brindando la debida atención según las necesidades que demanda el paciente; por lo tanto, se ha visto importante conocer qué factores estarían relacionados a la satisfacción del paciente, para lo cual se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es la satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, 2022?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la satisfacción según factores de cuidado, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, 2022.

### **1.2.2. Objetivos y específicos**

- Identificar la satisfacción según el factor orientación del personal de admisión, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.



- Identificar la satisfacción según el factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Identificar la satisfacción según el factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Identificar la satisfacción según el factor atención del personal de enfermería y las condiciones de descanso, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Identificar la satisfacción según el factor requerimientos de enfermería, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Verificar la satisfacción según el factor alimentación durante la hospitalización, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Identificar la satisfacción según el factor asistencia espiritual, del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Factores de cuidado del paciente

Los factores son situaciones o elementos que generan impacto positivo o negativo en la satisfacción en el paciente de forma recurrente, con capacidad de sincronizar resultados relacionados con la satisfacción (9).

##### 2.1.1.1. Factor 1: Orientación del personal de admisión

La orientación es la forma de comunicación con los pacientes con la finalidad de brindar información como de salud como proveedores de la atención de salud, al paciente que hace uso de los servicios hospitalarios (10).

La admisión del paciente en un servicio hospitalario comprende la orientación que se brinda cuando el paciente ingresa al servicio, el que fue enviado del servicio de emergencia, consulta externa o que fue enviado de otra institución de salud. Un servicio hospitalario constituye un área muy importante, porque el paciente ingresa, así como egresa, y el personal encargado de recibir o despedir al paciente debe mostrar amabilidad para orientar sobre el servicio o dar respuestas a las interrogantes del paciente respecto a la orientación, debido a que todo paciente que ingresa viene sin información básica respecto a su estadía y desconoce el periodo que estará hospitalizado el mismo que es desconocido para el paciente (11).

##### 2.1.1.2. Factor 2: Condiciones de limpieza y comodidad de la habitación

En los ambientes hospitalarios la comodidad de los pacientes es fundamental para



promover la más efectiva recuperación. Innumerables estudios han reportado que la comodidad del paciente, porque eleva el nivel de satisfacción con los servicios que recibe durante su estadía, razón por ello la institución de salud debería mantener en constante mantenimiento y debe ser una prioridad para mejorarla (5).

Brindar una atención a un paciente en ambientes incómodos, resulta sumamente difícil aplicar los procedimientos en forma adecuada, porque pueden alterar la interacción entre el profesional de salud y el paciente, además, se puede alterar el estado emocional y confianza del paciente. “Por ese motivo, trabajar por ofrecer instalaciones y procesos que aumenten el nivel de comodidad de los pacientes no solo es una forma de mejorar la experiencia del paciente y usuario, sino que es clave para favorecer el proceso de recuperación, aumentar la lealtad y mejorar las referencias de la institución”(12) .

En los hospitales los servicios higiénicos cuando no están higienizados constituyen una fuente potencial de infección, porque los agentes que causan la infección se encuentran en la superficie de los servicios higiénicos. Siendo por ello importante mantener el baño debidamente aseado brindar seguridad y máxima eficiencia al paciente (13).

Un estudio ha concluido que los pacientes con un alto grado de satisfacción son aquellos que recibieron un confort relacionado con su salud ya que se ha atendido a todas sus necesidades tanto físicas y emocionales, lo cual genera en el paciente bienestar y/o comodidad (14).

### **2.1.1.3. Factor 3: Orientación a la necesidad de información y atención recibida por el médico**

En los hospitales la satisfacción del usuario es un indicador que refleja la expectativa y la percepción sobre los servicios hospitalarios, además es considerado como



una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario (15).

Cuando el paciente ingresa a una institución de salud por primera vez, el personal de atención médica como el médico y enfermera, y otros profesionales que trabajan en la administración de salud, están en la obligación de brindar orientación. Esta orientación es una necesidad que debe ser satisfecha al paciente, por lo que es necesario brindar la orientación pertinente al paciente hospitalizado, tomando en cuenta sus derechos que tiene a solicitar y recibir atención médica o no estar de acuerdo con la atención y el tratamiento que se prescribe, debido a algunos son limitados de acuerdo a las normas de seguridad médica (5).

Es importante proveer información personal de la “atención médica sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico (si se conoce)”, así como de las opciones del tratamiento y de los procedimientos médicos propuestos, las situaciones problemáticas que pudieran presentarse durante su recuperación, o el riesgo que tiene sobre la incapacidad, los que deben ser dados en forma clara y concisa, para que el paciente de su consentimiento o rechace al tratamiento propuesto (16).

#### **2.1.1.4. Factor 4: Relación del personal de enfermería y las condiciones para el descanso**

La relación entre la enfermera y el paciente está representada por la comunicación como un mecanismo esencial durante la atención de enfermería, este profesional al permanecer las 24 horas dando los cuidados en las esferas biológica, psíquica, social y espiritual se mantiene en constante relación; mediante la comunicación ya sea verbal o no verbal (17)

Desde la perspectiva de Watson, la relación interpersonal que mantiene la enfermera con el paciente es catalogada como una relación humana, donde cada uno se



debe respeto, comprensión mutua y concordancia, elementos esenciales para la sobrevivencia; esto implica que “El profesional de Enfermería desde sus inicios ha puesto en práctica el cuidado humanizado, manteniendo un claro deseo de satisfacer las necesidades de cuidado de la persona” (18). Un estudio realizado sobre la relación interpersonal fijado en este modelo señala “que el cuidado humanizado es dado en forma regular por la enfermera desde un abordaje basado en valores humanos” (19).

La identificación del personal, es una fase de urgencia cuando ingresa un nuevo paciente al servicio, porque a través de ella se da inicio a la relación humana, donde la enfermera conoce las necesidades del paciente y el paciente expresa sus necesidades y problemas; de tal modo se convierten en seres humanos únicos (17).

Dentro de este proceso de relación, el trato que brinda la enfermera forma parte de la buena relación interpersonal. Todo paciente debe recibir un trato digno; la misma que se refiere al trato que le brinda la enfermera durante la atención. Los malos tratos al paciente son uno de los determinantes de la insatisfacción (20).

El nivel de ruido elevado que ocasiona la enfermera u otro profesional de la salud durante las actividades asistenciales, puede interferir en el descanso y sueño del paciente hospitalizado, tanto de día y de noche, debido a que los pacientes que padecen de una enfermedad tienen una mayor necesidad de descansar y dormir, al que se suman las preocupaciones o situaciones adversas de la enfermedad repercuten negativamente en el patrón de sueño; de ahí que en el ambiente del paciente no debe no debe existir ruidos elevados, debe mantenerse una buena iluminación, y que los procedimientos terapéuticos deben ser realizados sin provocar ruidos exagerados (21).

#### **2.1.1.5. Factor 5: Condiciones de requerimientos de enfermería**

Los pacientes hospitalizados respecto al cuidado que recibe permiten verificar la



calidad de cuidado de enfermería, además, se puede identificar a través de la satisfacción del paciente, los aspectos que deben mejorarse. Los pacientes que manifiestan mayor satisfacción son aquellos que recibieron su tratamiento en forma oportuna, información clara y precisa, y que durante los procedimientos y que siempre fueron escuchados en sus necesidades y problemas. Cuando los pacientes manifiestan insatisfacción con la atención de enfermería, se debe a la poca atención y tiempo que dispone la enfermera para atenderlos y disipar sus dudas o atender sus necesidades como el dolor (22).

La respuesta de la enfermera al llamado del paciente es importante y útil, porque la opinión de los usuarios es un indicador importante de la calidad de la atención en salud, porque se identifica las necesidades individuales y sus expectativas. Sin embargo, no atender las necesidades del paciente, aumenta la tasa de eventos adversos atribuidos a la enfermera, como la desatención a los llamados (23).

### **Manejo del dolor por la enfermera**

Se define “como una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a un daño tisular real o potencial o descrito en términos de dicho daño” (24).

Las enfermeras tienen un papel importante en la detección del dolor. El nivel de dolor y la intensidad del dolor experimentado por una persona puede fluctuar con el tiempo como ocurre con el estado de salud y con los problemas médicos. El dolor es un fenómeno multidimensional, subjetivo, y expresarlo es la manera más válida para valorar el dolor si la persona es capaz de comunicarse. La gestión eficaz del dolor es un derecho de la persona y la valoración, la intervención, el seguimiento, la prevención y la reducción del dolor debe ser una de las principales prioridades en los cuidados de una persona, independientemente de su diagnóstico o el tipo de dolor (25).

Dentro de los cuidados que brinda la enfermera al paciente hospitalizado el



manejo del dolor es el principal indicador de cuidado de calidad, en especial en el posoperatorio, es valorado mediante la comunicación que establece la enfermera-paciente. Esta valoración permite realizar el adecuado análisis y la toma de decisiones para cuidar la salud del paciente (26).

#### **2.1.1.6. Factor 6: Alimentación durante la hospitalización**

En los servicios hospitalarios la alimentación que recibe un paciente se constituye en un pilar esencial para mantener el nivel nutricional, necesarios para un paciente hospitalizados. Una alimentación variada que se encuentra al agrado del paciente será ingerida en su totalidad, pero muchas veces el paciente no comprende la dieta que se prescribe como parte de la terapéutica y este alimento no es aceptable, creando cierto rechazo que consecuentemente en el periodo que está hospitalizado genera insatisfacción (27). Sin embargo, algunos pacientes con la dieta del hospital están conformes, esto se ve reflejado en el estudio que realizó el autor, donde señaló la siguiente afirmación: “aunque el grado de satisfacción de la dieta en un hospital de tercer nivel es aceptable, se indicó que es preciso mejorar algunos aspectos para así lograr la mayor satisfacción con los alimentos que recibe durante la hospitalización”; Con la “valoración global de la alimentación en una escala de 1 a 10 se encontró un valor de  $6,8 \pm 2,3$ ”, la misma que fue significativa ( $p < 0,01$ ). Tomando en cuenta los resultados consideran que es importante continuar con la mejora, porque aún existen algunos aspectos que requieren ser mejoradas (27).

#### **2.1.1.7. Factor 7: Asistencia espiritual**

La asistencia de enfermería en la dimensión espiritual tiene sentido y propósito para ofrecer al paciente experiencia y disfrute con su creencia religiosa. Las actividades desarrolladas en favor a la ayuda espiritual deben estar dirigidas a las orientaciones y



convicciones de pertenencia religiosa de los pacientes; esto supone “contar con un sistema de pensamiento que permita comprender la vida, su dirección y su expresión” (28).

Desde que la persona es un ser espiritual, los profesionales de enfermería enfocan el cuidado en esta dimensión y “según su desempeño es responsable de la espiritualidad como esencia del cuidado de todo ser humano; con el fin de buscar el equilibrio dinámico de la vida humana y la interacción con el entorno y los constantes cambios que como personas enfrentamos, origina la necesidad de tener mayor claridad en los aspectos prácticos para el cuidado de la dimensión espiritual” (29).

Dar asistencia en esta dimensión constituye un encuentro respetuoso, responsable, amable, amoroso entre el paciente y el profesional de enfermería, tomando en cuenta la vulnerabilidad del ser humano en momentos de crisis, donde la persona solo busca encontrar su esencia, su SER a través de diferentes visiones o la religión que procesa, por el que importante permitir o solicitar la visita del líder religioso (29).

### **2.1.2. Satisfacción del paciente**

Dentro de las múltiples funciones que desarrolla la enfermera tiene la firme convicción de brindar un servicio de calidad bajo las normas de su profesión y con ello lograr la satisfacción del paciente. El resultado sin duda constituye un indicador de mejora para la institución respecto a la calidad prestada en los servicios hospitalarios (30).

Se señala también que la atención con calidad que brinda el profesional de enfermería es la base para lograr la satisfacción del paciente debido a que en su actuar realiza cuidados en las cuatro esferas de la vida como: “físicos, psicológicos, sociales y espirituales” (31).

Un estudio ha concluido que la satisfacción de un paciente hospitalizado con los



cuidados recibidos, no es igual en todos los pacientes, es así que los que tienen baja educación presentan por lo general baja satisfacción (32). En otra investigación se menciona que los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía muestran elevada satisfacción, especialmente cuando se trata de los ambientes que ofrece la institución y es menor la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que da el personal de enfermería (7).

### **2.1.2.1. Importancia de la satisfacción**

La importancia radica en que “La satisfacción del usuario constituye una de las variables más importantes al proporcionar información válida para optimizar los recursos sanitarios” (33); por ello, conocer la satisfacción del usuario en una institución de salud es trascendental, porque permite percibir la calidad de atención que se presta al usuario, por ello es considerado como un indicador de la calidad de atención; además permite conocer las falencias y reafirmar fortalezas para así brindar una atención según las demandas del usuario (34).

La satisfacción del usuario o paciente es una medida dentro del marco de la calidad de atención, cuando se quiere ofrecer los mejores servicios de calidad y es tarea permanente y dinámica que toda institución de salud debe practicarla (35).

A través de la evaluación de la satisfacción se conoce los logros conseguidos con la atención que se brinda, implica evaluación permanente mediante encuestas de satisfacción y teniendo en cuenta la opinión del paciente implementar la mejora continua para brindar una atención de calidad (36).



### 2.1.2.2. Niveles de satisfacción

#### **Muy satisfecho:**

Cuando el paciente verifica que la atención que recibe en el servicio exceden sus expectativas, lo que da lugar a estar muy satisfecho o conforme con la atención recibida (37).

#### **Satisfecho:**

El concepto de satisfacción del usuario tiene como base la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido durante la atención, aunque algunas veces van acompañadas de experiencias previas tanto positivas y negativas (38).

Los usuarios se sienten satisfechos cuando las expectativas del usuario fueron atendidas es decir cuando el desempeño percibido del producto es coincidente con sus demandas (5). Se dice también, que la satisfacción del usuario es el resultado de los servicios brindados y que estos produzcan en los usuarios sensaciones placenteras y a la vez relacionada con los objetivos previstos sobre la atención del usuario (39).

Debe brindar en su esencia un cumplimiento con los objetivos designados y, además, consigo la presencia de sensaciones placenteras; por lo que estaría relacionada directamente con la Satisfacción del usuario.

#### **Satisfacción media:**

Cuando la evaluación del usuario sobre los servicios de salud se encuentra dentro de la indiferencia, nos indica que los usuarios no están experimentando fuerte emoción, entonces la atención que recibe le es indiferente (40). Otra definición señala que la indiferencia sobre la atención que recibe usuario, se debe a que no se ha cubierto su



necesidad y no se ha logrado traspasar la barrera de la emoción y no se ha despertado en el usuario nada cercano a la satisfacción (41).

**Insatisfecho:**

Cuando las expectativas del usuario no han sido alcanzadas es decir que la atención que recibe es percibida como insuficiente (5). En los sistemas de salud existe una creciente insatisfacción de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar mediante el nivel de insatisfacción de los usuarios (42).

**Muy insatisfecho:**

Cuando el paciente verifica que la atención que recibe en el servicio no cumple con sus expectativas, lo que da lugar a que el paciente exprese estar muy insatisfecho con la atención recibida (37).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Factor**

Es el elemento o situación que puede cambiar los resultados de interés, también tienen la propiedad de contribuir en la obtención de resultados o cambios que se producen (43).

### **2.2.2. Orientación**

Es una actividad organizada que favorece el desarrollo humano y logro de objetivos que se plantea sobre un tema o condición (44).



### **2.2.3. Comunicación en salud**

Es el arte y las técnicas que se utilizan para informar, influir y motivar a la población sobre temas de salud con fines de prevenir enfermedades, mejorar la calidad de vida de las personas (45).

### **2.2.4. Expectativa del usuario**

Es el juicio o actitud que tiene el usuario sobre los servicios que desea o espera recibir en el sistema de salud.

### **2.2.5. Cuidado**

Es una disciplina de conocimiento y la práctica profesional de atender al usuario en el proceso de la vida que vive de momento a momento, este es el papel importante cuando la enfermera establece una relación con la persona cuidada (46).

### **2.2.6. Paciente**

Es un paciente pasivo, que padece una enfermedad, que puede presentar o no síntomas que requiere de atención según el diagnóstico establecido en un sistema hospitalario (47).

### **2.2.7. Confort y comodidad**

El confort es un área de atención relevante para la enfermería, que se caracteriza porque brinda la sensación de tranquilidad física y de bienestar corporal. y comodidad al paciente (48).



### **2.2.8. Satisfacción**

Es un indicador de resultado de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que reciben los pacientes (36).

### **2.2.9. Hospitalización**

“Es el servicio destinado al internamiento de pacientes, previa autorización del médico tratante, para establecer un diagnóstico, recibir tratamiento y dar seguimiento a su padecimiento” (49).

## **2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. A nivel internacional**

En una investigación realizada en el año 2021, con el objetivo de analizar la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, bajo el enfoque revisión sistemática, examinó los artículos científicos que hasta ese momento se habían publicado en versión español. Los resultados de esta investigación evidenciaron que los pacientes valoraron la atención recibida en la dimensión humana, seguridad, empatía, oportunidad. Concluyeron que los usuarios estaban atendidos en sus necesidades y en lo que esperaban con la atención de la enfermera, con los materiales y recursos que cuenta el servicio de cirugía (31).

La investigación realizada en 2021, en Ecuador cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía; a través de un estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, en pacientes de ambos sexos y de 18 y 65 años, los respondieron al Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, resultado de ello, reportaron que la atención fue óptima el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los



pacientes manifiestan sentirse satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de nivel superior a diferencias de otro nivel de instrucción (3).

En otra investigación realizada en 2018, con el objetivo de determinar la relación entre los factores personales: biológicos, socioculturales y psicológicas y la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, seleccionó a una muestra de 217 pacientes hospitalizados, mediante la técnica de la encuesta administraron el Cuestionario de Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q. Los resultados más relevantes demuestran que los pacientes alcanzaron satisfacción media (81,78%). Concluyó que existe correlación ( $p < 0,05$ ) entre las dimensiones “Salud general” y “Vitalidad” con las subescalas “Mantiene relación de confianza” y “Accesibilidad” (50).

Otra investigación en México en 2019, con el objetivo de determinar la satisfacción con el manejo del dolor en pacientes hospitalizados y verificar su relación con la intensidad, alivio y orientación, en 193 pacientes. Fue de tipo descriptivo correlacional; luego de aplicarles el cuestionario de intensidad del dolor, obtuvo como resultado: El manejo del dolor fue adecuado y tiene estrecha relación con orientación ( $p = 0,001$ ), y orientación preoperatoria recibida para el manejo del mismo ( $p = 0,000$ ). Concluyeron que el manejo adecuado del dolor necesita una buena valoración y la intervención de enfermería es clave para mejorar la satisfacción del paciente (51).

### **2.3.2. A nivel nacional**

La investigación en 2020 tuvo como como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero en el Hospital de



Chota; para tal efecto se diseñó una investigación de tipo relacional y diseño no experimental, para lo cual tomaron a 80 pacientes a los cuales se les aplicó la Escala de Nivel de Satisfacción y la Escala sobre el Cuidado Enfermero. Como resultado reportaron que el 93,7% de los evaluados tenían satisfacción media, así como en la dimensión humana. Al concluir confirmaron que el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero tienen relación significativa ( $p > 0,05$ ) (52).

En la investigación realizada en 2017 en Lima, con el objetivo de determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria de una clínica privada ubicada en el distrito de Santiago de Surco, programó un estudio de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, con diseño no experimental en una muestra de 232 pacientes y aplicando un Cuestionario (CSH), obtuvo los siguientes resultados: El 69,83% manifestó estar satisfecho que está satisfecho, solo un 16,38% se encontró con insatisfacción. Además, la insatisfacción predomina en los indicadores servicio religioso (35,34%), de comodidad de la cama (30%), temperatura de la alimentación (18,53%), en la respuesta al llamado de la enfermera (17,2%). Concluyó que las condiciones de limpieza y comodidad, orientación a la necesidad de información tuvieron mayor relevancia ( $p < 0,05$ ) en la satisfacción del paciente hospitalizado (5).

La investigación en el año 2022 en el Perú tuvo como objetivo de identificar los factores que influyen en satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Esta investigación fue descriptivo, narrativo, analítico de corte retrospectivo, que incluyó consulta bibliográfica. Se revisaron 10 artículos. Del análisis realizado concluyeron que: “La satisfacción de las personas usuarias está compuesta por múltiples factores, entre estos se encuentran: los factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, accesibilidad a la información y uno de los factores que más insatisfacción mostró fue el tiempo de



espera a citas o turno o la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios” (38).

Otra investigación realizada en el año 2018 en Chiclayo planteó como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, el tipo de investigación fue descriptivo, tomaron una muestra de 92 pacientes elegidos a través de un muestreo simple. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE-Q. Los resultados que presentaron revelaron que, el 75,8% tiene satisfacción media. 24,2% satisfacción baja; por lo tanto concluyeron que los cuidados de enfermería que se brinda la paciente deben ser mejorados (6).

El estudio realizado en 2019 en Huancayo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia, a través de un estudio de nivel aplicativo, cuantitativo y descriptivo, de corte transversal, tomó como muestra a 210 pacientes. Resultados: Después de analizar los datos, reportaron que el 41.43% de los pacientes tienen un nivel de satisfacción medio, 40.95% nivel alto y el 17.62% nivel bajo sobre los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Como conclusión señalaron que, los pacientes experimentaron satisfacción media con el cuidado brindado por la enfermera (53).

Otra investigación realizada en el 2018 en Lambayeque formuló como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque, en mérito a ello, diseñó un estudio de tipo descriptivo transversal, para ser aplicado en 255 usuarios, quienes respondieron a las interrogantes formuladas en el Cuestionario “SERVQUAL” modificado. Resultados: Con los datos obtenidos y el análisis respectivo reportaron que los usuarios en su mayor parte



(76.61%) mostraron satisfacción con la atención recibida y con mayor satisfacción con los aspectos tangibles. Concluyeron que los pacientes hospitalizados presentan alto nivel de satisfacción (7).

La investigación realizada en Lima el año 2018, bajo el objetivo de identificar los factores asociados a satisfacción en la atención en salud de los pacientes internados en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza; mediante un estudio transversal, aplicaron una encuesta validada por expertos (concordancia 0,9). En sus resultados mostraron que, el 84,6% de los pacientes estaban satisfechos y está asociada con grado de instrucción, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información del problema de salud, información fácil de entender, horario de atención, tiempo de espera, comodidad, limpieza, privacidad, capacidad del personal de salud para resolver problemas y solución del problema de salud ( $p < 0,005$ ). Concluyeron que, existen factores como trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción a la satisfacción alta (54).

Mientras que, la investigación realizada en el año 2017 tuvo como objetivo analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis respecto al personal de enfermería, mediante un estudio cualitativo, de tipo fenomenológico, trabajaron en 7 pacientes (grupo focal). Los resultados obtenidos revelan que, los pacientes respecto a la accesibilidad creen que son bien atendidos, pero pierden mucho tiempo en la unidad de diálisis. En cuanto a la fiabilidad, confían en las enfermeras, pero desconfían de las enfermeras nuevas. Conclusión: Resalta la relación entre el paciente y enfermera, además son tratados con amabilidad, en general perciben que la relación que mantienen con la enfermera es de confianza porque muestran su gran destreza durante el tratamiento (55).



### 2.3.3. A nivel regional y local

En Puno en el año 2020, la investigación con el objetivo de determinar cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en la atención dentro del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. El tipo de investigación fue descriptivo de corte transversal, seleccionó a 173 pacientes. Resultados: Respecto al grado de calidad de servicio que presta el personal de salud a los pacientes la gran proporción presentaron estar conformes en la dimensión de fiabilidad así lo demuestra el 38.2% que se siente satisfecho y el 9.2% el cual se siente muy satisfecho. Este estudio concluyó que en gran proporción de los pacientes se sienten satisfechos y muy satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta; así lo demuestra el 32.9% y el 1.2% de los pacientes sometidos a estudios (8).

Otra investigación en Juliaca en 2021 ejecutada con el objetivo de determinar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca; este estudio fue de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, para lo cual seleccionaron una muestra de 120 pacientes del servicio de medicina, quienes respondieron a instrumentos validados: “Cuestionario nivel de Calidad de la Atención de Enfermería” ( $\alpha = 0,86$ ) y a la “Encuesta sobre Grado De Satisfacción del usuario hospitalizado” ( $\alpha = 0,66$ ). De los resultados se describe que: el 45% describe que las cualidades del enfermero que le presto la atención de salud es pésima y solo el 10% la consideraron buena; respecto a la comunicación enfermero-paciente el 40% manifiesta que fue pésima y solo el 15% buena, el 56.7% declara que la disposición para la atención es pésima y solo el 6.7% buena. Sobre la satisfacción predomina la insatisfacción en el 47.5%, encontrando así relación entre la satisfacción con la atención que brinda la enfermera. Concluyó que la atención que brinda la enfermera y la satisfacción del paciente hospitalizado presentan relación



significativa ( $p=0,000$ ), lo que le permitió confirmar la hipótesis formulada (56).

La investigación, también en Juliaca en el año 2018, cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía. Fue un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, ejecutada en una muestra de 80 pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas para la calidad de atención de servicio y 23 preguntas sobre la satisfacción del paciente hospitalizado. Los resultados sobre la satisfacción evidencian que el 50% de pacientes hospitalizados estuvieron muy insatisfechos y solo un 3.75% satisfechos. El estudio concluyó que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería está relacionada con el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados (57).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Tipo

Descriptivo, de corte transversal.

**Descriptivo**, tiene por finalidad describir o especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se estudia en una determinada población (58), en el estudio se identificó los factores, seguidamente fueron cuantificadas.

**Transversal**, porque se recopilaron los datos en un momento único, para luego analizarlos.

##### 3.1.2. Diseño

Mediante el diseño no experimental, no se manipulan deliberadamente las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (58).

**El diagrama a este estudio es:**

n \_\_\_\_\_ X

n = Muestra.

X = Factores de la satisfacción

#### 3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO.

La investigación se realizó en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano, que se encuentra ubicada en la ciudad de Juliaca. Este es un hospital que

depende de la Dirección Regional de Salud Puno (DIRESA), y se encuentra en la categoría II-2. Cuenta con servicios hospitalarios generales y especializados. El servicio de cirugía cuenta con dos pabellones cirugía A y B, en los cuales se atiende a pacientes con patologías quirúrgicas, estos pacientes proceden de distintas provincias de la zona norte de la región de Puno.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

Estuvo conformada por 479 pacientes atendidos en el periodo de 6 meses de enero a junio del año 2022, según los registros del libro de ingreso que se encuentra en los servicios de cirugía A y B del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, los que fueron tomados de referencia para el cálculo de la muestra de estudio. Así como se muestra de la siguiente manera:

Servicios hospitalarios	Número
Cirugía A	282
Cirugía B	192
<b>Total</b>	<b>479</b>

Fuente: Libro de ingresos de los servicios de cirugía A y B.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 114 pacientes de los servicios de cirugía A y B del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, que fue calculada utilizando la fórmula de poblaciones finitas siguiente:

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



**Donde:**

N = Población (479)

Zα= 1.96 al cuadrado

p = resultados deseados (0.5)

q = resultados no deseados (0.5)

d = error de muestra (0,08<sup>2</sup>).

$$n = \frac{479 * (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,08)^2 (479-1) + (1,96)^2 + (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{479 * (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,0064) (478) + (3,8416) + (0,25)}$$

460,0316

$$n = \frac{3,0592 + 0,9604}{460,0316}$$

$$n = \frac{4,0196}{4,0196} = 114,44$$

**n = 114 pacientes**

**3.3.3. Muestra estratificada**

La población al estar conformada por dos estratos, se utilizó el muestreo estratificado aplicando la fórmula de fracción de muestreo:

**f=n/N, donde: f = 114/479 = 0,23799**

Muestra estratificada:

Servicios hospitalarios	Estrato poblacional	Fracción	Muestra estratificada
Cirugía A	282	0,23799	67
Cirugía B	197	0,23700	47
<b>Total</b>	<b>479</b>		<b>114</b>

#### Criterios de inclusion:

- Periodo de hospitalización no menor de 3 días.
- Mayores de 15 años.
- Pacientes con consentimiento informado.
- De ambos sexos.

#### Criterios de exclusion:

- Pacientes con limitaciones del habla.
- En estado de inconciencia por TEC.
- Con diagnóstico de quemadura.

### 3.4. VARIABLE(S) Y SU OPERACIONALIZACIÓN.

#### 3.4.1. Variable

Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado.

#### 3.4.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE
<b>Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado.</b>  Son los aspectos propios de la atención considerados en la admisión, y estancia	Orientación del personal de admisión.	<ul style="list-style-type: none"><li>La amabilidad y disposición del personal de admisión.</li><li>La disposición de respuestas de admisión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Muy satisfecho (5)</li><li>Satisfecho (4)</li><li>Satisfacción media (3)</li><li>Insatisfecho (2)</li><li>Muy</li></ul>
	Condiciones de limpieza y comodidad de la habitación.	<ul style="list-style-type: none"><li>El aseo de la habitación.</li><li>El aseo del baño.</li><li>La comodidad de la cama.</li></ul>	
	Orientación a la necesidad de información y atención recibida por el médico.	<ul style="list-style-type: none"><li>La claridad de información médica.</li><li>La atención médica.</li></ul>	
	Relación del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>La comunicación con las</li></ul>	

hospitalaria, percibidos por el paciente del servicio de cirugía.	de enfermería y las condiciones para el descanso.	<p>enfermeras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La identificación del personal .</li> <li>▪ El trato del personal de enfermería.</li> <li>▪ El nivel de ruidos en las actividades asistenciales.</li> <li>▪ Condiciones óptimas para el descanso diurno.</li> <li>▪ Condiciones óptimas para el descanso nocturno.</li> </ul>	insatisfecho (1)
	Requerimientos de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La respuesta al llamado a enfermería.</li> <li>▪ Manejo del dolor por parte de enfermería</li> <li>▪ Información de procedimientos de enfermería.</li> </ul>	
	Alimentación durante la Hospitalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La presentación de la alimentación.</li> <li>▪ La variedad de la alimentación.</li> <li>▪ La temperatura de la alimentación.</li> </ul>	
	Asistencia espiritual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio religioso.</li> <li>▪ Atención del Sacerdote.</li> </ul>	
	Satisfacción general del paciente.	Satisfacción del paciente en el servicio de cirugía.	

Fuente: Soria M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana 2017. [Internet]. Universidad San Ignacio de Loyola; 2018 [citado 19 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d80be482-ef43-4ced-ac33-08ac8f69fc4f/content> (5).

### 3.4. TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1. Técnica

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la que permitió conseguir información sobre los factores y la satisfacción del paciente hospitalizado.

#### 3.4.2. Instrumento

Está conformada por un “Cuestionario de cuidado de la salud durante la hospitalización (CSH), para la satisfacción” compuesto por 7 factores con 22 ítems para ser respondido en cinco categorías: Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), indiferente (3),



insatisfecho (2) y muy insatisfecho (1). Este instrumento inicialmente fue diseñado y validado por Feldman L. et al en el año 2007, a partir de la revisión de la bibliografía y criterios psicométricos satisfactorios, a partir de los cuales conformó el cuestionario (CSH), con 83 reactivos y un reactivo para medir la satisfacción general, organizados en 5 aspectos con respuestas dicotómicas.

- La validez del constructo fue analizada con el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (0,742) y con la prueba de esfericidad de Barlett (0,01) (59). En este mismo año Castillo L, et al en Chile, utilizó este instrumento, para conocer los predictores de la satisfacción de pacientes en un hospital.

- Con una buena fiabilidad (Alfa Cronbach = 0,8547) (60). En el año 2018, Soria M. en una clínica de Lima aplicó este instrumento validado por juicio de expertos (Aiken = 0,96) y su fiabilidad con Alfa Cronbach (0,941) (5).

**Tabla 1. Calificación del instrumento**

CATEGORÍAS	RANGOS
<b>Muy insatisfecho</b>	21 a 38 puntos
<b>Insatisfechos</b>	39 a 55 puntos
<b>Indiferente</b>	56 a 72 puntos
<b>Satisfecho</b>	73 a 89 puntos
<b>Muy satisfecho</b>	90 a 105 puntos

### 3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### De la coordinación:

- Se solicitó a Decanatura de la Facultad de Enfermería, una carta de presentación dirigida al Director del Hospital Carlos Monge Medrano.
- Se solicitó la autorización a las autoridades de salud del Hospital Carlos



Monge Medrano de Juliaca para la ejecución del estudio.

- Se coordinó con el jefe del servicio de cirugía para la autorización de la ejecución de la investigación.
- Se coordinó con la enfermera jefe del servicio de Cirugía A y B a fin de realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos a los pacientes.

**De la ejecución:**

- La investigadora se hizo presente en los servicios de cirugía para la recolección de datos.
- Se procedió a la presentación y saludo al paciente en forma cordial para crear un ambiente de confianza y pueda facilitar la aplicación del instrumento.
- Luego se obtuvo del consentimiento informado del paciente, previa información del propósito y la participación voluntaria del mismo.
- Se realizó una información clara y precisa sobre la investigación y la forma de responder a los ítems propuestos en el cuestionario.
- Los instrumentos fueron aplicados en el segundo turno (horas de la tarde) porque el servicio presenta menor cantidad de actividades por los profesionales que brindan atención hospitalaria (visita médica, aplicación de tratamiento, procedimientos, referencias y entre otras).
- Seguidamente se aplicó el instrumento (Anexo B) en forma individual, considerando un tiempo promedio de 15 minutos por paciente.



- Para garantizar el correcto llenado del instrumento, la investigadora permaneció junto al paciente para disipar duda alguna sobre las interrogantes contenidas en el instrumento, sin sugerir respuestas.
- La recolección de datos se realizó de lunes a domingo por un periodo 65 días, en el horario de 2pm a 6 pm.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

- Los resultados fueron sistematizados y codificados para luego ser trasladados a una hoja Excel.
- Los datos fueron ingresados al Software SPSS-25 para su procesamiento.
- Se aplicó la estadística descriptiva que permitió presentar resultados en forma porcentual sobre las variables examinadas.
- Finalmente, mediante tablas se presentaron los resultados con su respectiva interpretación y análisis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 2. Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**

Satisfacción global	N°	%
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	8	7,0
Indiferente	50	43,8
Satisfecho	54	47,4
Muy Satisfecho	2	1,8
Total	114	100,0

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

En la presente tabla se muestra resultados sobre la satisfacción según factores del cuidado del paciente hospitalizado, de un total de 114 pacientes evaluados, el 47,4% manifestaron satisfacción, el 43,8% es indiferente, un 7,0% presenta insatisfacción y el 1,8% muy satisfecho.

**Tabla 3. Satisfacción según el factor orientación del personal de admisión en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**

Factor orientación del personal de admisión	Muy insatisfecho				Indiferente				Muy Satisfecho				Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- La amabilidad y disposición	3	2,6	4	3,5	28	24,6	68	59,6	11	9,6	114	100,0		
- La disposición de respuestas	2	1,8	9	7,9	34	29,8	62	54,4	7	6,1	114	100,0		

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

De acuerdo a la tabla se observa que, del 100% de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, con predominio, el 59,6% están satisfechos con la amabilidad y disposición que el personal que mostró durante la recepción en el servicio y el 24,6% es indiferente, el 54,4% también satisfechos con la disposición que tiene el personal para responder a sus interrogantes y el 29,8% es también indiferente.

**Tabla 4.** Satisfacción según el factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor condiciones de limpieza/ comodidad	Muy				Muy				Total			
	insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
- El aseo de la habitación	1	0,9	24	21,1	15	13,2	68	59,6	6	5,3	114	100,0
- El aseo se servicios higiénicos	13	11,4	22	19,3	38	33,3	41	36,0	0	0,0	114	100,0
- La comodidad de la cama	8	7,0	16	14,0	33	28,9	53	46,5	4	3,5	114	100,0

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

Con respecto al factor condiciones de limpieza y comodidad, del 100% de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, el 59,6% manifestaron estar satisfechos con el aseo de la habitación, pero un 21,1% está insatisfecho; y con el aseo de los servicios higiénicos solo el 36% están satisfechos y el 33,3% indiferente; con la comodidad de la cama el 46,5% manifestó satisfacción y el 28,9% indiferencia.

**Tabla 5.** Satisfacción según el factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor orientación y atención recibida del médico	Muy insatisfecho				Indiferente				Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
- La claridad de la información	3	2,6	16	14,0	30	26,3	55	48,2	10	8,8	114	100,0
- La atención médica	8	7,0	11	9,6	21	18,4	74	64,9	0	0,0	114	100,0

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

Referente al factor orientación y atención recibida del médico, del 100% de los pacientes hospitalizados, el 64,9% manifestaron satisfacción con la atención médica y un 18,4% indiferencia; sobre la claridad de la información el 48,2% de los pacientes están satisfechos, un 26,3% indiferentes y el 14,0% insatisfechos.

**Tabla 6.** Satisfacción según el factor atención de la enfermería y las condiciones de descanso del paciente, en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor atención de la enfermería y condiciones de descanso	Muy insatisfec ho		Insatisfec ho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
- La comunicación con la enfermera	0	0,0	7	6,1	18	15,8	76	66,7	13	11,4	114	100,0
- La identificación de la enfermera	1	0,9	16	14,0	33	28,9	55	48,2	9	7,9	114	100,0
- El trato de la enfermera	2	1,8	3	2,6	26	22,8	73	64,0	10	8,8	114	100,0
- El nivel de ruidos en actividades	1	0,9	13	11,4	37	32,5	56	49,1	7	6,1	114	100,0
- Condiciones de descanso diurno	3	2,6	20	17,5	34	29,8	53	46,5	4	3,5	114	100,0
- Condiciones de descanso nocturno	3	2,6	22	19,3	29	25,4	54	47,4	6	5,3	114	100,0

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

En relación a la atención de enfermería, en la tabla 4 se aprecia, del 100% de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, encontramos al 66,7% de pacientes con satisfacción con la comunicación que tienen con las enfermeras y al 15,8% indiferente.

Sobre el trato que reciben, el 64,0% está satisfecho y el 22,8% indiferente y con la identificación de la enfermera el 48,2% satisfecho y 28,9% indiferente.

Con las condiciones de descanso, el 49,1% de los pacientes manifestaron satisfacción con el nivel de ruidos que se produce durante las actividades asistenciales, un 32,5% es indiferente y el 11,4% insatisfecho; con las condiciones óptimas para el descanso nocturno, el 47,4% está satisfecho, 25,4% es indiferente y un 19,3%

insatisfecho; con las condiciones de descanso diurno, el 46,5% de los pacientes manifestaron satisfacción, 29,8% indiferente y el 17,5% insatisfecho.

**Tabla 7.** Satisfacción según el factor requerimientos de la atención de enfermería del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor requerimientos de atención de enfermería	Muy insatisfecho		Indiferen te				Muy Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
- La respuesta al llamado	4	3,5	10	8,8	25	21,9	68	59,6	7	6,1	114	100,0
- Manejo del dolor	4	3,5	4	3,5	19	16,7	78	68,4	9	7,9	114	100,0
- Información de procedimientos	3	2,6	6	5,3	21	18,4	73	64,0	11	9,6	114	100,0

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

Los resultados sobre el factor requerimientos de atención de enfermería, evidencia que el 59,6% de pacientes manifestaron estar satisfechos con la respuesta al llamado de la enfermera y el 21,9% respondieron ser indiferentes. Sobre el manejo del dolor, el 68,4% se siente satisfecho y un 16,7% es indiferente. Respecto a la información de procedimientos de enfermería, el 64,0% respondió satisfacción y el 18,4% indiferente.

**Tabla 8.** Satisfacción según el factor alimentación del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor alimentación	Muy insatisfecho						Muy Satisfecho						Total	
	insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Satisfecho		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
- La presentación	6	5,3	3	2,6	42	36,8	57	50,0	6	5,3	114	100,0		
- La variedad	3	2,6	7	6,1	40	35,1	58	50,9	6	5,3	114	100,0		
- La temperatura	5	4,4	8	7,0	52	45,6	48	42,1	1	0,9	114	100,0		

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.

Los resultados sobre el factor alimentación durante la hospitalización, muestra que el 50% de los pacientes manifiestan estar satisfechos con la presentación de los alimentos, pero un 36,8% es indiferente; sobre la variedad de alimentos un 50,9% manifestó satisfacción, mientras que un 35,1% muestra indiferencia; respecto a la temperatura de los alimentos solo un 42,1% muestra satisfacción y el 45,6% es indiferente.

**Tabla 9.** Satisfacción según el factor asistencia espiritual del paciente en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.

Factor asistencia espiritual	Muy insatisfecho						Muy Satisfecho						Total	
	insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Satisfecho		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
- Servicio religioso	9	7,9	31	27,2	39	34,2	31	27,2	4	3,5	114	100,0		
- Atención del sacerdote	10	8,8	35	30,7	36	31,6	32	28,1	1	0,9	114	100,0		

Fuente: Elaboración propia desde los datos obtenidos del Cuestionario (CSH). Anexo B.



Los resultados del factor asistencia espiritual, evidencia que el 34,2% de los pacientes son indiferentes con el servicio religioso, el 27,2% está satisfecho y en igual proporción 27,2% muestra insatisfacción. Respecto a la atención del sacerdote un 31,6% presenta indiferencia, en cambio el 30,7% insatisfacción, pero un 28,1% se encuentra satisfecho.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demuestran que la satisfacción según factores de cuidado en forma global, en la mayoría de los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía, es de satisfacción; observándose que un porcentaje menor que se muestran indiferentes. La satisfacción del paciente en una institución de salud es trascendental, porque permite percibir la calidad de atención que se presta, este indicador permite conocer las falencias y reafirmar fortalezas para así brindar una atención según las demandas del paciente (34). Así mismo, a través de la evaluación de la satisfacción se conoce los logros conseguidos con la atención que se brinda (36). La satisfacción encontrada en los pacientes se debe a la adecuada atención por la mayoría del personal de enfermería de dicho servicio; mientras la indiferencia de algunos pacientes se debe probablemente a la falta de atención, por personal escaso para la atención de pacientes con diferentes grados de dependencia. Sobre la satisfacción del paciente hospitalizado, múltiples estudios han demostrado resultados concordantes con el nuestro. Así, Soria (5) en Lima encontró que el 69,83% de los pacientes de un hospital privado estaban satisfechos con la atención recibida. Sandoval et al (7) en el hospital regional de Lambayeque, señalaron que los pacientes en su mayor parte (76.61%) mostraron satisfacción con la atención recibida. Rodríguez y Reátegui (54) en el hospital Arzobispo Loayza Lima demostraron que el 84,6% de los pacientes estaban satisfechos con la atención que se brinda en este nosocomio. Maquera (8) en el hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno, sostiene que la mayor parte de los



pacientes hospitalizado en el servicio de cirugía estaban satisfechos. En tanto que, resultados contrarios obtuvieron Collantes y Clavo (52), en Chota al estudiar la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero demostrando que 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos. Ticona (57) en el Hospital III EsSalud Juliaca en el año 2018, encontró a un 50% de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía estuvieron muy insatisfechos.

Respecto al factor orientación en el proceso de la admisión, la mayor parte de pacientes expresaron satisfacción con la amabilidad y disposición que el personal mostró durante la recepción en el servicio, así como la disposición que tiene el personal para responder a sus interrogantes, aunque otros pacientes manifestaron indiferencia. La orientación en el momento de la admisión es un factor que genera satisfacción o insatisfacción en los pacientes; debido a que es la forma de comunicación con los pacientes con la finalidad de brindar información en los servicios hospitalarios (10). Además, Merlo et al, señalan que, durante la orientación debe brindarse amabilidad y responder a las interrogantes que usualmente hace el paciente tomando en cuenta que un servicio hospitalario para el paciente es desconocido (11). Así mismo, esta información debe ser suficiente desarrollada con amabilidad y respeto sobre el servicio de salud antes de recibir la atención (61). Basada en las referencias mencionadas podemos señalar que los pacientes en su mayoría habían recibido orientación con las características mencionadas, reflejado por más de la mitad que están satisfechos; porque la orientación recibida está de acuerdo a las expectativas del usuario, coincidente con sus demandas (5), y que les ha producido sensaciones placenteras previstas sobre la información (39). Resultados similares obtuvo Soria (5) al reportar que el 50% de los pacientes de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana estaban satisfechos con la amabilidad y disposición del personal, así como 52,59% con la disposición de respuestas



de admisión, a pesar de la diferencia de las instituciones de salud en mención, los pacientes que ingresan a un servicio hospitalario manifiestan satisfacción con la orientación recibida esto se debe probablemente a las capacitaciones que recibe el personal sobre la calidad de atención que implementa la gestión para mejorar la atención al usuario que ingresa al servicio hospitalario. La indiferencia mostrada por algunos pacientes sobre la orientación, la amabilidad y disposición de respuestas al ingreso se debe posiblemente a que muchos pacientes no son recepcionados por el personal idóneo, lo puede generar molestias y reclamos sobre la atención.

Con respecto al factor condiciones de limpieza y comodidad, también la mayoría de los pacientes manifestaron que están satisfechos con el aseo de la habitación y en menor porcentaje con el aseo de los servicios higiénicos; aunque se ha encontrado pacientes indiferentes en porcentajes considerables. La satisfacción del paciente con las condiciones de limpieza y comodidad en una institución de salud, constituye una medida dentro del marco de la calidad de atención, que implica ofrecer servicios de calidad como tarea permanente y dinámica (35). Bajo esta teoría, en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en alguna medida se estaría manteniendo el adecuado aseo y la comodidad de la habitación, pero el aseo de los servicios higiénicos ha generado en los pacientes indiferencia e insatisfacción, porque los servicios higiénicos se encuentran en mal estado y no reciben el mantenimiento adecuado. Los resultados coinciden con los de Martínez & Ramos (14), quienes al investigar el “Confort en pacientes hospitalizados con enfermedades crónicas”, encontraron alto grado de satisfacción en aquellos que recibieron un confort relacionado con su salud, lo cual genera bienestar y/o comodidad. Frente al estudio de Soria (5), los nuestros resultados son menores, porque en el hospital de Lima Metropolitana la satisfacción con este factor se presentó en mayores porcentajes. Rodríguez et al (54) en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza encontraron también que



los pacientes estaban satisfechos con la comodidad y limpieza que se brinda. La indiferencia, insatisfacción y muy insatisfecho sobre los servicios higiénicos, nos indica que este servicio no tendría el adecuado mantenimiento. En los hospitales la falta de higiene en estos servicios constituyen una fuente potencial de infección, porque los agentes que causan la infección se encuentran en la superficie de los servicios higiénicos (62). Tomando en cuenta esta teoría, se admite que muchas veces los baños en los servicios de cirugía del hospital no mantienen el aseo adecuado, algunas veces por la falta de mantenimiento, otras por la falta de una limpieza continua y el suministro de agua. (Tabla2).

En cuanto al factor información y atención recibida del médico, se ha encontrado en la mayoría de los pacientes satisfacción, aunque algunos manifestaron indiferencia sobre todo con la claridad de la información. La orientación al usuario o paciente es una actividad organizada que favorece el desarrollo humano y logro de objetivos sobre un tema o condición (44). En los hospitales los pacientes requieren de información, de manera muy especial cuando se enfrenta una enfermedad primera vez; como lo señala Soria(5) todo paciente hospitalizado necesita de orientación pertinente, tomando en cuenta sus derechos de recibir información durante la atención médica.

Con los resultados encontrados podemos afirmar que los pacientes en su mayoría recibieron información clara sobre su estado de salud y tratamiento, pero preocupa el porcentaje de pacientes con indiferencia e insatisfacción; lo que nos indica, que no se han cubierto sus expectativas con relación a la claridad de la información (41), respeto al diagnóstico, tratamiento y pronóstico (si se conoce), así como de las opciones del tratamiento y de los procedimientos médicos propuestos (16). Estudios similares demostraron que los pacientes están satisfechos con este factor, Soria (5) en su estudio encontró también que la mayoría (59,9%) muestran satisfacción con la claridad de la



información médica y con la atención que recibieron (76,7%). Respecto a la insatisfacción encontramos a González (13) en Ecuador, quien demostró que la poca información que brinda el médico a los pacientes (15,2%) genera insatisfacción, resultados que serían similares a los nuestros.

Respecto a la atención de enfermería, los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, en forma mayoritaria están satisfechos con la comunicación, con el trato que reciben y con las condiciones óptimas para el descanso nocturno y diurno. Resultados que demuestran que la atención de enfermería en los pacientes genera satisfacción; aunque un buen porcentaje muestran indiferencia; esta situación se atribuye a que la enfermera es el profesional que se encuentra en la primera línea de atención, lugar que le permite mantener estrecha comunicación durante la administración del tratamiento, aplicación de procedimientos terapéuticos, y otros en los que emplea el buen trato humano, tomando en cuenta que todo paciente necesita ser atendido con calidad y calidez. Ramírez y Müggenburg (17), señalan que el profesional de enfermería al permanecer las 24 horas dando los cuidados en las esferas biológica, psíquica, social y espiritual se mantiene en constante relación; mediante la comunicación ya sea verbal o no verbal. También afirma que la enfermera al identificarse inicia la relación humana, conoce las necesidades del paciente y el paciente expresa sus necesidades y problemas. Enríquez et al (20), remarca que el trato digno que brinda la enfermera al paciente es un determinante de la satisfacción del usuario.

Respecto al nivel de ruidos y condiciones óptimas para el descanso tanto diurno y nocturno, en menos de la mitad de los pacientes se generó satisfacción; mientras que un porcentaje considerable se muestran indiferentes e insatisfechos con la atención que reciben. Se conoce que el nivel de ruido elevado que ocasiona la enfermera durante las actividades asistenciales y aplicación de procedimientos terapéuticos, pueden interferir



en el descanso y sueño del paciente hospitalizado, tanto de día y de noche (21), definitivamente en horas de la noche el ruido molesta la tranquilidad del paciente e interrumpe el patrón de sueño, por dar cumplimiento a las indicaciones terapéuticas en varias horas de la noche. Contrastando con otros estudios, Soria demostró respecto a la atención de la enfermera que la mayoría (65,5%) de los pacientes están satisfechos porque mantienen comunicación, también con la identificación del personal (65,0%), el trato (46,55%), con el nivel de ruidos (66,81%) y con las condiciones óptimas para el descanso (diurna 66,81%; nocturno 66,81%), estos resultados en cierta medida son compatibles con lo obtenido en este estudio.

Respecto a la comunicación difiere con el estudio de Ccosi (56), año 2021 en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, hallaron que la comunicación enfermero-paciente en menor porcentaje (20%) fue buena y pésima en mayor porcentaje (40); mientras en nuestra investigación la comunicación fue mayor (66,7%), lo que generó satisfacción. Los resultados obtenidos por Botón(63) en Guatemala sobre el trato a los pacientes hospitalizados (70%) son ligeramente mayores a nuestros hallazgos (64,0%), este resultado a pesar de haberse obtenido en países deferentes, nos indica que el profesional de enfermería cumple con este atributo de calidad que lleva a la satisfacción con la atención que brinda (Tabla 5).

Referente al factor requerimientos de atención de enfermería, en forma notoria la mayor parte de los pacientes manifestaron estar satisfechos, con la respuesta al llamado de la enfermera, con el manejo del dolor y con la información sobre los procedimientos aplicados por la enfermera. Estos hallazgos demuestran que los requerimientos de la atención de enfermería produjeron en la mayor parte de los pacientes hospitalizados satisfacción. La respuesta al llamado del paciente; es considerado un aspecto importante porque permite identificar necesidades y las expectativas del paciente (23); además



cuando los pacientes reciben información clara y precisa manifiestan mayor satisfacción, porque se sienten escuchados en sus necesidades y problemas (22); así como observamos en nuestro estudio, la mayoría manifestó satisfacción y se mostraron estar muy satisfechos.

Dentro de los cuidados que brinda la enfermera al paciente hospitalizado, el manejo del dolor es un indicador de cuidado de calidad, al ser valorada mediante la comunicación verbal entre la enfermera-paciente conlleva a un adecuado análisis y la toma de decisiones para salvaguardar la salud (26), por ello se genera en el paciente satisfacción, porque al disminuir o eliminar el dolor se evita que experimente un estado emocional desagradable, así como se muestra en nuestros resultados. Respecto al manejo del dolor, Moreno y Muñoz (51) encontraron satisfacción con el manejo adecuado del dolor, porque la mayoría de los pacientes habían logrado alivio (77,7%), en nuestro estudio la satisfacción con este cuidado de enfermería fue también en mayor porcentaje. Al contrastar con otros como el de Soria (5), quien al investigar los factores que influyen en la satisfacción del paciente, encontró solo a un 17,2% satisfacción con la respuesta al llamado de la enfermera, mientras en nuestro estudio esta cifra es mucho mayor; contrariamente Rodríguez (54) reportó satisfacción con la información sobre el problema de salud en un alto porcentaje (80,53%) en pacientes hospitalizados de Lima. La diferencia encontrada puede deberse a muchos factores, pero el más cercano que podría haber contribuido a mayor número de pacientes satisfechos es la calidad de atención humana que desarrolla la enfermera cuando realiza los cuidados y lo contrario ocurre cuando la enfermera no dispone de mucho tiempo para brindar una adecuada información por la carga laboral o recursos humanos insuficientes para el número de pacientes hospitalizados.



Sobre los resultados del factor alimentación durante la hospitalización, se ha encontrado que la mayoría de los pacientes muestran satisfacción con la presentación y la variedad, mientras con la temperatura del alimento muestran indiferencia. En los servicios hospitalarios la alimentación que recibe un paciente se constituye en un pilar esencial para mantener el nivel nutricional, necesarios para un paciente hospitalizados. Es muy importante la alimentación variada al agrado del paciente, pero muchas veces no comprenden que la dieta que se prescribe como parte de la terapéutica no esté al agrado (27); esta situación crea descontento y por ello puede el paciente manifestar indiferencia así como se muestra en los resultados; definitivamente una dieta preparada según la necesidad del paciente hospitalizado no tiene el sabor que se desea, por algunas restricciones como la sal u otros ingredientes que contiene un alimento de casa. Soria (5) encontró a la mayor parte de pacientes (78,02%) satisfechos con la presentación de la alimentación, con la variedad (73,28%) y con la temperatura (73,71%); cifras que son mayores a nuestros resultados. Así mismo, Meza y Ortiz (64) demostraron que la satisfacción es alta sobre la comida que sirven en el hospital del seguro social de Lima, en especial con la presentación de la comida (86,6%); las diferencias encontradas se deben probablemente al contexto en que se encuentran dichos hospitales.

En tanto, los resultados del factor asistencia espiritual, solo una tercera parte de los pacientes presentan satisfacción con el servicio religioso, de igual manera con la atención del sacerdote. Dentro de la asistencia que brinda la enfermera en un servicio hospitalario, tiene sentido y propósito para ofrecer al paciente experiencia y disfrute con su creencia religiosa. Además, este servicio brinda ayuda espiritual para que el paciente reciba la orientación y convicción de pertenecía religiosa para que el paciente comprenda la vida, su dirección y su expresión (28). La enfermera al facilitar el servicio espiritual en cumplimiento de su desempeño, como esencia del cuidado de todo ser humano; “busca el



equilibrio dinámico de la vida humana y la interacción con el entorno dentro de la dimensión espiritual” (29); con ello definitivamente logra en el paciente satisfacción, como se obtuvo en el presente estudio, esto se debe a que los pacientes por la situación de salud quebrantada buscan por lo general a Dios, solicitan la visita de los representantes de Dios según la religión que profesan; aunque otros están alejados por este sentimiento en sus respuestas muestran indiferencia, ser o no atendido por un sacerdote o representante de su religión. El estudio de Soria (5) obtuvo resultados diferentes, donde los pacientes mostraron indiferencia con el servicio espiritual y atención del sacerdote, en más de la tercera parte estaban insatisfechos; en nuestro estudio los resultados son relativamente menores; por tal, la satisfacción es mayor tanto con el servicio espiritual y atención del sacerdote. Valera y Romero (65) en su estudio al evaluar el bienestar religioso en los pacientes de un servicio hospitalario, encontraron en un alto porcentaje bienestar bajo y medio en más de la tercera parte (36,7%). Las diferencias encontradas, puede deberse a múltiples factores, como al número de pacientes hospitalizados, al contexto, al número de profesionales que laboran en estos servicios y la disposición de los sacerdotes o representantes de las diferentes religiones que profesa cada paciente.

Finalmente, se puede resaltar la importancia que tiene la satisfacción del paciente del servicio de cirugía, considerando los diferentes factores que la explica, interviniendo de manera importante la enfermera y demás miembros de equipo de salud, como también otras personas como es el caso de representantes de la religión.



## V. CONCLUSIONES

- Los factores de mayor relevancia que explican la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía fueron, la atención de enfermería y condiciones de descanso, comunicación, trato; así como, el manejo del dolor, con los procedimientos aplicados y la respuesta al llamado; mientras con el factor asistencia espiritual la mayoría de los pacientes muestran indiferencia e insatisfacción.
- En relación con el factor orientación del personal de admisión generó satisfacción en la mayoría de los pacientes por la amabilidad, disposición del personal de recepción, y con la disposición de respuestas brindada al ellos.
- Referente al factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación la mayoría de los pacientes mostraron satisfacción, en especial con el aseo de la habitación, mientras con el aseo de los servicios higiénicos los pacientes presentan indiferencia y con la comodidad de la cama se encuentran satisfechos e indiferentes.
- Sobre el factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico generó satisfacción en la mayoría de los pacientes, pero fue menor con la claridad de la información que brinda este profesional.
- Con referencia al factor atención de enfermería y las condiciones de descanso en la mayoría de los pacientes generó satisfacción e indiferencia, tanto en la comunicación que mantuvo con los pacientes y el trato, pero fue levemente menor con la identificación de la enfermera, el nivel de ruidos en las actividades asistenciales, condiciones de descanso diurno y nocturno en el servicio de cirugía.
- En el factor requerimiento de la atención de enfermería, la mayor parte de los pacientes mostró satisfacción, en especial con la respuesta al llamado de enfermería, manejo del dolor, e información de procedimientos aplicados por la enfermera.



- Concerniente al factor alimentación durante la hospitalización se obtuvo satisfacción en la mayor parte de pacientes, sobre todo con la presentación del alimento y la variedad, pero fue levemente menor con la temperatura del alimento.
- En referencia al factor asistencia espiritual en la mayoría de los pacientes se encontró indiferencia con el servicio religioso y la atención del sacerdote e inclusive un porcentaje importante de pacientes mostró insatisfacción.



## VI. RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Carlos Monge Medrano, considerando los resultados de la investigación, incluir en el Plan Operativo Institucional, la capacitación sobre la orientación, atención y cuidado dirigida al personal que labora en los servicios de cirugía, con la finalidad de disminuir los efectos negativos de los factores que influyen en la insatisfacción del paciente hospitalizado.
2. A la jefa del Departamento de Enfermería, se sugiere programar reuniones de capacitaciones en servicio para fortalecer las acciones de enfermería durante la admisión del paciente en el servicio de cirugía.
3. Al profesional de Enfermería:
  - Coordinar con el servicio de mantenimiento para garantizar la debida limpieza y la comodidad de la habitación, de esta manera lograr la satisfacción de los pacientes con los servicios higiénicos y del ambiente.
  - Continuar con el establecimiento de la relación enfermera-paciente, mejorando las condiciones de descanso del paciente hospitalizado, mayor escucha con la finalidad de identificar los problemas y/o necesidades que requieren ser atendidas en forma oportuna y lograr la mayor satisfacción del paciente con la atención brindada.
  - Orientar al paciente sobre los servicios espirituales que se brinda en el hospital y facilitar el ingreso de otros representantes religiosos, con la finalidad de ofrecer experiencia y disfrute con su creencia religiosa.
4. A los bachilleres de enfermería e interesados en el tema:
  - Continuar con investigaciones similares en contextos diferentes y comparar los resultados del estudio para dar mayor validez a esta investigación.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Delgado T. Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería" Para Obtener el Grado de Maestra en Enfermería. Benemerita Universidad Autónoma de Puebla; 2018.
2. Organización Mundial de la Salud, Económicos O de C y D, Mundial. B. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Washington, DC 2; 2020 p. 108.
3. Arcentales G, Mesa I, Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de los clientes con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol y Ter. 2021;40(3):1–10.
4. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínica privadas de Chincha, 2017. Universidad Autonoma de Ica; 2017.
5. Soria M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria de un un establecimiento de salud privado en Iima Metropolitana 2017. Universidad San Ignacio de Loyola; 2018.
6. Egura L, Suxe k. Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el servicio de Medicina Sobre el Cuidado Enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017. Universidad Señor de Sipán; 2018.
7. Sandoval D, Diaz K, Vásquez M, Vásquez P, Vera L, Vacarini A, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev Exp en Med del Hosp Reg Lambayeque. 2018;4(4):138–42.
8. Maquera M. Satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020. Universidad Privada San Carlos; 2020.



9. Instituto de Aragonés de Ciencias de la Salud. Definición, factores de riesgo y diagnóstico - GuíaSalud. Guía Salud. 2022. p. 1–8.
10. Instituto Nacional del Cáncer. Definición de orientador del paciente. Diccionario del NCI. 2021.
11. Merlo O, Cáceres N, Ayala F, Castillo C, Sosa A, Pereira D. Manual de admision\_hospitalaria. Instituto de Medicina Tropical, editor. Lima-Perú; 2014. 11 p.
12. Promadco.com. Comodidad: una necesidad de los pacientes. 2022.
13. González C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. Universidad Nacional de Loja; 2020.
14. Martínez E, Ramos D. Confor en pacientes hospitalizados con enfermedades crónicas, en una ESE de Montería. Universidad de Córdoba; 2018.
15. Cordova F, Tapara J, Gallardo NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM Rev la Fund Educ Médica. 2021;24(5):277–277.
16. Health Care Services. Orientación para el paciente sobre los servicios de atención médica. Canadá; 2019.
17. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Univ. 2015;12(3):134–43.
18. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. Universidad Cayetano Heredia; 2017.
19. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev enferm Hered. 2016;9(2):127–36.



20. Enriquez L, Gallegos L, Reza C, Villa A. Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. *Revista Salud Quintana Roo*. 2020;
21. Universidad de Guanajuato. Unidad didáctica 8: Cuidados de enfermería para favorecer el reposo/sueño. *Sistema de Educación Digital*. 2022.
22. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Int Emerg Nurs*. 2020;2(3):52–60.
23. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021. *Universidad Autónoma de Ica*; 2021.
24. Pérez J. Versión actualizada de la definición de dolor de la IASP: un paso adelante o un paso atrás. *Rev la Soc Española del Dolor*. 2020;27(4):232–3.
25. Grinspun D. Valoración y manejo del dolor. Tercera Ed. Asociación profesional de Enfermeras de Ontario, editor. Toronto; 2013. 112 p.
26. Mesas A. Guía de Práctica Clínica para el Control del Dolor Postoperatorio y Evaluación de la Analgesia Postoperatoria. *Universitat Autònoma de Barcelona*; 2015.
27. Benítez N, Oliva J, Delgado I, Pereyra F, Suárez J, Leyva F, et al. Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. *Nutr Hosp*. 2016;33(6):1361–6.
28. López C. Dimensión espiritual, Actividades de la vida diaria. *Enfermería virtual.com*. 2019.
29. Morales B, Palencia J. La dimensión espiritual en el cuidado enfermero. *Enfermería Investig*. 2021 Apr;6(2):51–9.



30. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
31. Ramirez S, Mesa I, Peña S, Ramirez A. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. Pro Sci Rev Prod Ciencias e Investig. 2021 Dec;5(41):341–50.
32. Sihuin R, Gómez O, Ibañez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2015;32(2):299–302.
33. Acosta L, Burrone M., Lopez de Neira M., M L, Acevedo G, Estario J., et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Enferm Glob. 2011;10(21):1–13.
34. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Fac Med Hum Julio. 2020;20(3):397–403.
35. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Médica Electrónica. 2018;40(4):1002–9.
36. Tobajas L, Anes Y, Sánchez J, Castelao C, Calle A. Estudio de satisfacción de pacientes hospitalizados del sistema sanitario público de extremadura (SSPE). Consejería de Sanidad y Políticas Sociales; 2018.
37. Lizano E, Villegas A. La satisfacción del cliente como indicador de calidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2023.
38. De León Núñez M, Abrego Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Rev Salut. 2022 Feb;(2):71–88.



39. Cubas W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de Salud de Ambo Huánuco 2019. Universidad San Martín de Porras; 2019.
40. Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Universidad Católica San Antonio; 2016.
41. Egea M. Tipología de clientes según su comportamiento y satisfacción - Upbe. UPBE. 2023.
42. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Informes y publicaciones -. Lima-Perú; 2012. 58 p.
43. Bembibre C. Definición de Factores. Definición ABC. 2022.
44. Gainza M, Kerton L. La orientación educativa en la promoción y educación para la salud en instituciones educativas. Rev EduSol. 2015;15(53):81–9.
45. Busse P, Godoy S. Comunicación y salud. Cuad Info. 2016;(38):10–3.
46. Higgins PA. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transformar la práctica. Model y teorías en enfermería. 2011;754–62.
47. Álvarez R. Paciente y padeciente. Rev la Fac Med. 2014;57(5):1–4.
48. Silva J, Pontifice P, Pinto M. Comfort care of the patient in intensive care - an integrative review. Enferm Glob. 2018;17(2):503–14.
49. Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios e. Hospitalización. Gobierno del estado de Mexico. 2023.
50. Reyna PLT, Rosales D. Tesis “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería” Para Obtener el Grado de Maestra en Enfermería. 2018;
51. Moreno M, Muñoz M. Satisfacción con el manejo del dolor posoperatorio en pacientes hospitalizados. Rev Aquichán. 2019;14(4):460–72.



52. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI. 2020 Dec;4(7):11–22.
53. Oré R. Nivel de Satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Domingo Olavegoya año 2019. Universidad Peruana del Centro; 2019.
54. Rodríguez P, Reategui A. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. [Revista Horiz Médico. 2022;22(3):1–15.
55. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrológica*. 2017;20(1):66–75.
56. Ccosi A. Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2021. Universidad Privada San Carlos; 2021.
57. Ticona M. Relación de calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del Hospital III Essalud Juliaca 2018. Universidad Alas Peruanas; 2018.
58. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta. McGraw-Hill, editor. Mexico; 2014. 634 p.
59. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Rev Calid Asist*. 2007;22(3):133–40.
60. Castillo L, Dougnac A, Vicente I, Muñoz V, Rojas V. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Rev Med Chil*. 2007 Jun;135(6):696–701.
61. Clínica Ricardo Palma. Guía del paciente hospitalizado. Segunda Ed. Perú; 2022.



- 61 p.
62. Plaza J. Fortalecimiento de las normas de bioseguridad en hospitales y centros de salud del ecuador para la obtención de un modelo sanitario seguro. Universidad de Guayaquil; 2014.
  63. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché Guatemala año 2017. Universidad Rafael Landivar; 2018.
  64. Meza J, Ortiz F. Satisfacción con el servicio de alimentación del área de traumatología en pacientes de un hospital público del seguro social de Lima, Perú, y sus factores asociados, 2015-2016. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017.
  65. Valera S, Romero L. Bienestar espiritual y la calidad de atención de los profesionales de enfermería en dos Hospitales de Lima Metropolitana, 2018. Universidad Peruana Unión; 2019.



## ANEXOS



## ANEXO A

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Apreciado Sr.(a) reciba un cordial saludo, soy bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Esta encuesta tiene como propósito recoger información correspondiente sobre la satisfacción que Ud. siente de la atención recibida en el servicio de Cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. La información que proporcione será utilizada para una investigación.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio llenar el siguiente cuestionario si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio estarás brindando tu consentimiento para el uso de esta información para fines académicos.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este Cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

**Acepto ( )**

**No acepto ( )**

---

**Participante**

---

**Investigadora**



## ANEXO B

### Instrumentos de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO (CSH)

##### Cuidado de la Salud durante la Hospitalización (CSH) para la satisfacción

Llena los espacios en blanco o encierra el número que corresponde a tu respuesta:

1. Edad: ..... Sexo: M ..... F.....
2. Tipo de seguro: Particular...../ SIS.....
3. Grado de instrucción Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior no universitario ( ) Superior universitario ( )
4. Ocupación: Empleado ( ) Comerciante ( ) ama de casa ( )  
agricultor ( )  
Otro \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan 22 afirmaciones. Le pedimos que conteste con sinceridad cada una de las opciones de respuesta, no existen respuestas correctas o incorrectas, marque una X en la casilla que crea conveniente.

En esta escala 1 significa “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”, califique usted los siguientes aspectos relacionados con su hospitalización:

.



AFIRMACIONES		Muy satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Indiferente (3)	Insatisfecho (2)	Muy insatisfecho (1)
<b>FACTOR 1: La orientación del personal de salud al ingreso a cirugía.</b>						
1	La amabilidad y disposición del personal de recepción					
2	La disposición de respuestas del personal de recepción					
<b>FACTOR 2: Condiciones de limpieza y comodidad de la habitación.</b>						
3	El aseo de la habitación					
4	El aseo del baño					
5	La comodidad de la cama					
<b>FACTOR 3: Orientación a la necesidad de información y atención recibida por el médico.</b>						
6	La claridad de la información					
7	La atención médica					
<b>FACTOR 4: Relación del personal de enfermería y las condiciones para el descanso.</b>						
8	La comunicación con las enfermeras					
9	La identificación del personal de enfermería					
10	El trato del personal de enfermería					
11	El nivel de ruidos en las actividades asistenciales					
12	Condiciones óptimas para el descanso diurno					
13	Condiciones óptimas para el descanso nocturno					
<b>FACTOR 5: Requerimientos a enfermería.</b>						
14	La respuesta al llamado a enfermería					
15	Manejo del dolor por parte del enfermería					
16	Información de procedimientos de enfermería					
<b>FACTOR 6: Alimentación durante la hospitalización.</b>						
17	La presentación de la alimentación					



18	La variedad de la alimentación					
19	La temperatura de la alimentación					
<b>FACTOR 7: Asistencia espiritual.</b>						
20	Servicio religioso					
21	Atención del sacerdote					
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>						
22	Satisfacción general con la atención en el servicio de cirugía					

**Fuente:** Soria M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria de un un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana 2017. [Internet]. Universidad San Ignacio de Loyola; 2018 [citado 19 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d80be482-ef43-4ced-ac33-08ac8f69fc4f/content> (5)

## ANEXO C

### Matriz de consistencia.

**Título:** Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2022.

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Metodología
<p><b>Pregunta general:</b> ¿Cuáles son los factores de la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2022.</p>	<p>El estudio descriptivo no requiere de hipótesis</p>	<p><b>Variable</b> <b>Factores de la satisfacción</b></p>	<p>Orientación personal de admisión</p> <p>Condiciones de limpieza y comodidad de la habitación</p> <p>Orientación a la necesidad de información y atención recibida por el médico</p> <p>Relación personal de enfermería y las condiciones para el descanso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La amabilidad y disposición del personal de admisión</li> <li>▪ La disposición de respuestas de admisión</li> <li>▪ El aseo de la habitación</li> <li>▪ El aseo del baño</li> <li>▪ La comodidad de la cama</li> </ul>		<p><b>Tipo</b> Descriptivo</p>
<p><b>Preguntas específicas:</b> a.-¿Cuál es la satisfacción según el factor orientación del personal de admisión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> a.- Identificar la satisfacción según el factor orientación del personal de admisión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La claridad de información médica</li> <li>▪ La atención médica</li> </ul>	<p><b>Población</b> 479 pacientes hospitalizados de enero a junio del 2022:</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p>
<p>b.-¿Cuál es la satisfacción según el factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?</p>	<p>b.- Identificar la satisfacción según el factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación de la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La comunicación con las enfermeras</li> <li>▪ La identificación del personal</li> <li>▪ El trato del personal de enfermería</li> <li>▪ El nivel de ruidos en las actividades asistenciales</li> <li>▪ Condiciones óptimas para el descanso diurno</li> <li>▪ Condiciones óptimas para el descanso nocturno</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> <b>estratificada:</b> 231 pacientes 126 de cirugía A 87 de cirugía B</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
<p>c.-¿Cuál es la satisfacción según el factor orientación a la</p>	<p>c.- Identificar la satisfacción según el factor orientación a la necesidad de la</p>			<p>Satisfacción ante requerimientos de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La respuesta al llamado a enfermería</li> <li>▪ Manejo del dolor por parte de enfermería</li> <li>▪ Información de procedimientos de enfermería</li> </ul>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario cuidado de su salud durante la hospitalización (CSH), para la satisfacción.</p>	
				<p>Alimentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La presentación de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy satisfecho</li> <li>▪ Satisfecho</li> <li>▪ Satisfacción media</li> <li>▪ Insatisfecho</li> <li>▪ Muy insatisfecho</li> </ul>	

<p><b>Estadística:</b> Descriptiva</p>					
<p>durante la hospitalización</p>	<p>alimentación de la variedad de la alimentación de la temperatura de la alimentación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio religioso</li> <li>▪ Atención del Sacerdote</li> </ul>	<p>Satisfacción con la asistencia espiritual</p>	<p>Satisfacción general del paciente en el servicio de cirugía</p>		
<p>Satisfacción con la asistencia espiritual</p>					
<p>Satisfacción general del paciente</p>					
<p>información y atención recibida por el médico del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>	<p>d.- Identificar la satisfacción según el factor atención del personal de enfermería y las condiciones de descanso del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>				
<p>e.- Identificar la satisfacción según el factor requerimientos de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?</p>	<p>e.- ¿Cuál es la satisfacción según el factor requerimientos de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?</p>				
<p>f.- Verificar la satisfacción según el factor alimentación durante la hospitalización del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>	<p>f.- ¿Cuál es la satisfacción según el factor alimentación durante la hospitalización del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?</p>				
<p>g.- Identificar la satisfacción según el factor asistencia espiritual del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.</p>	<p>g.- ¿Cuál es la</p>				



satisfacción según e factor asistencia espiritual del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca?							
---	--	--	--	--	--	--	--



## ANEXO D

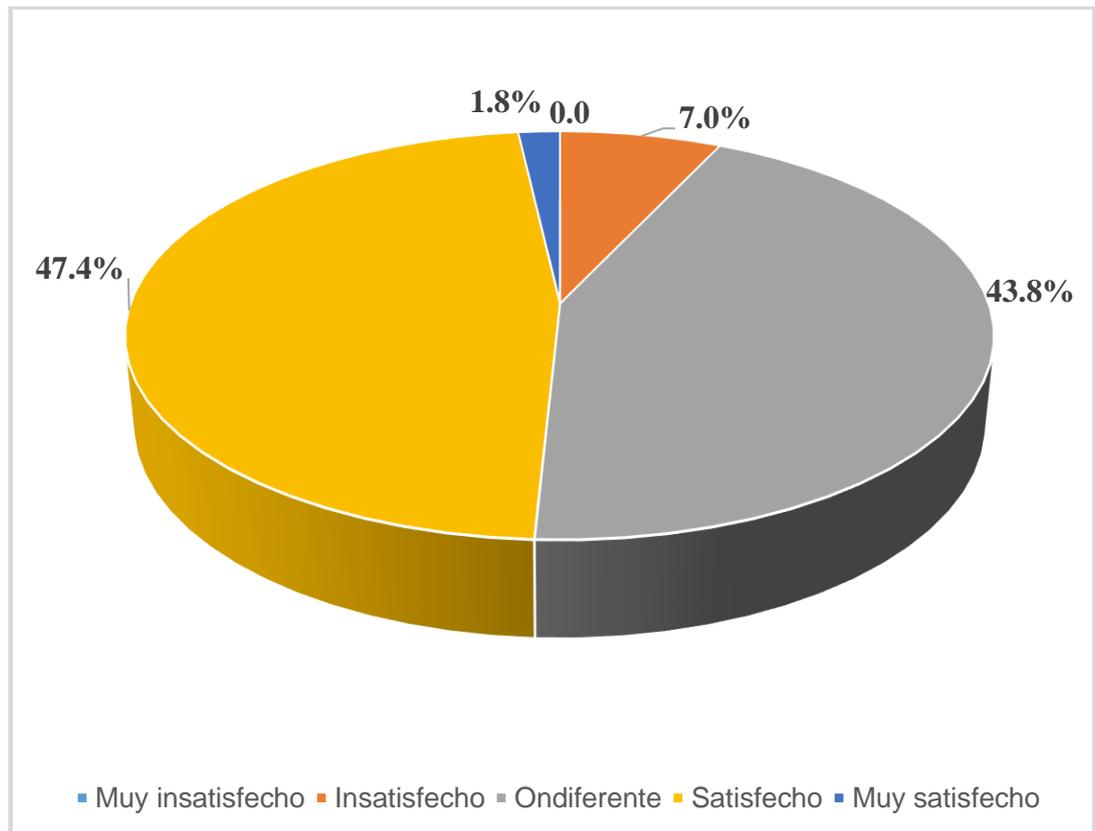
### DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

CARACTERISTICAS	N°	N°	%
EDAD	15 a 19 años	14	12,3
	20 a 39 años	53	46,5
	40 a 59 años	29	25,4
	60 años a más	18	15,8
	<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>
SEXO	Femenino	45	39,5
	Masculino	69	60,5
	<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Sin instrucción	2	1,8
	Primaria	29	25,4
	Secundaria	65	57,0
	Superior universitario	18	15,8
	<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

## ANEXO E

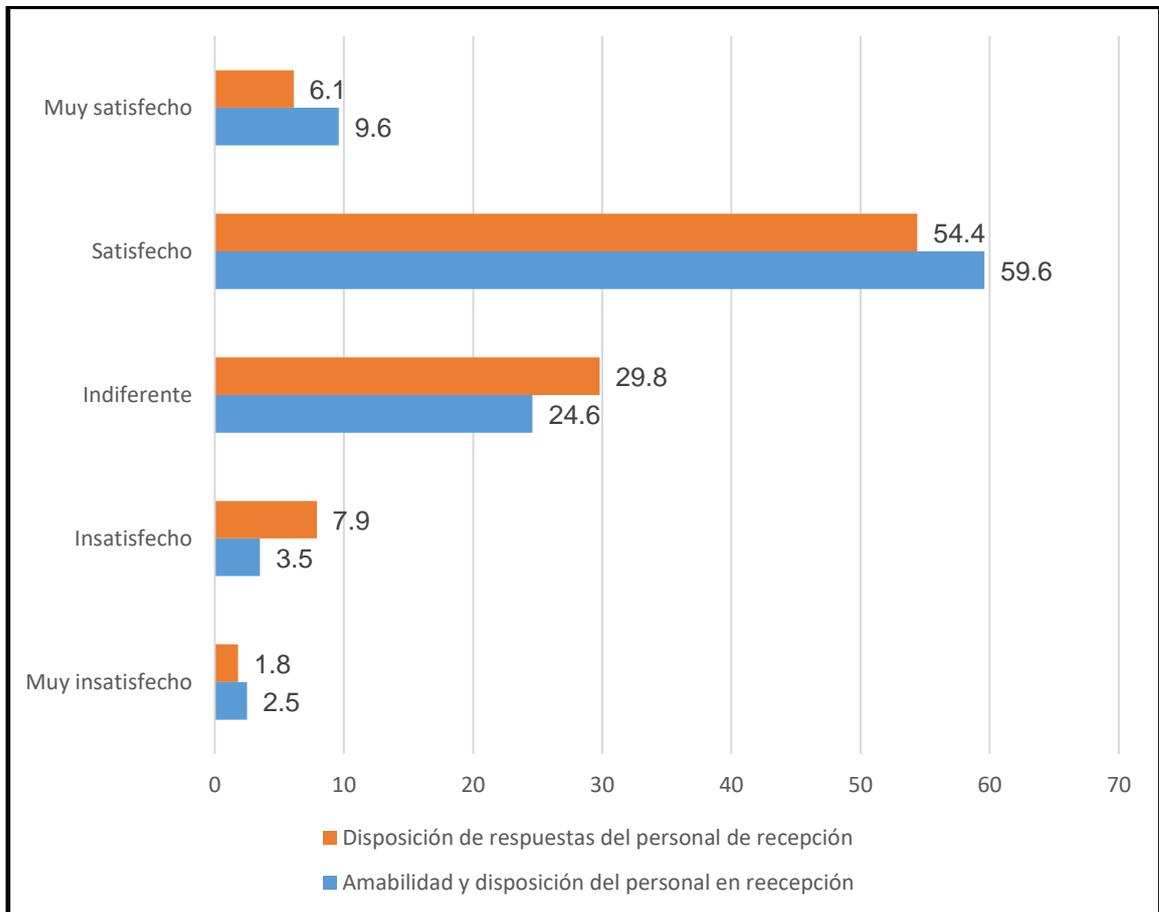
### FIGURAS

**Figura 1. Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



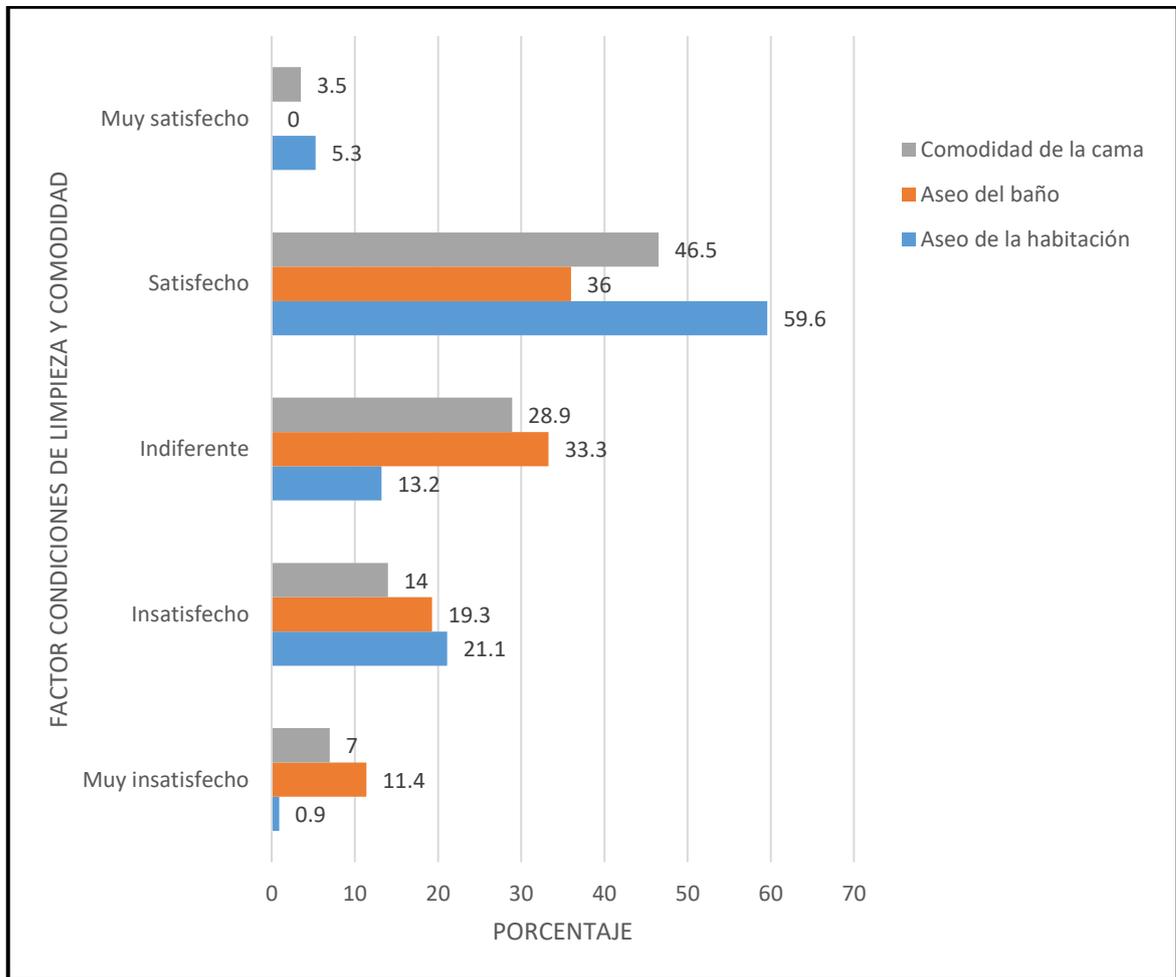
Fuente: Tabla 1

**Figura 2.** Satisfacción según factor de orientación del personal de admisión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.



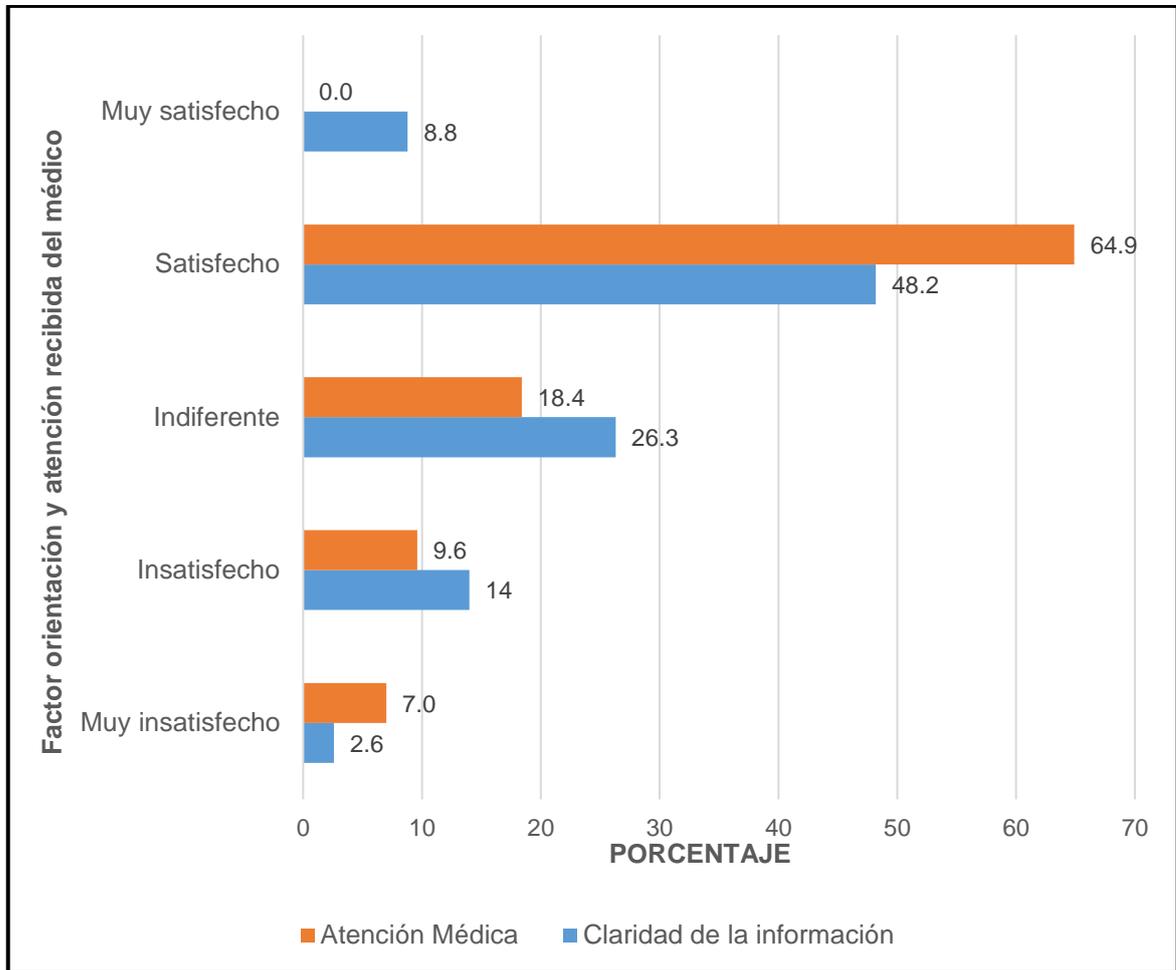
Fuente: Tabla 2

**Figura 3. Satisfacción según factor condiciones de limpieza y la comodidad de la habitación en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



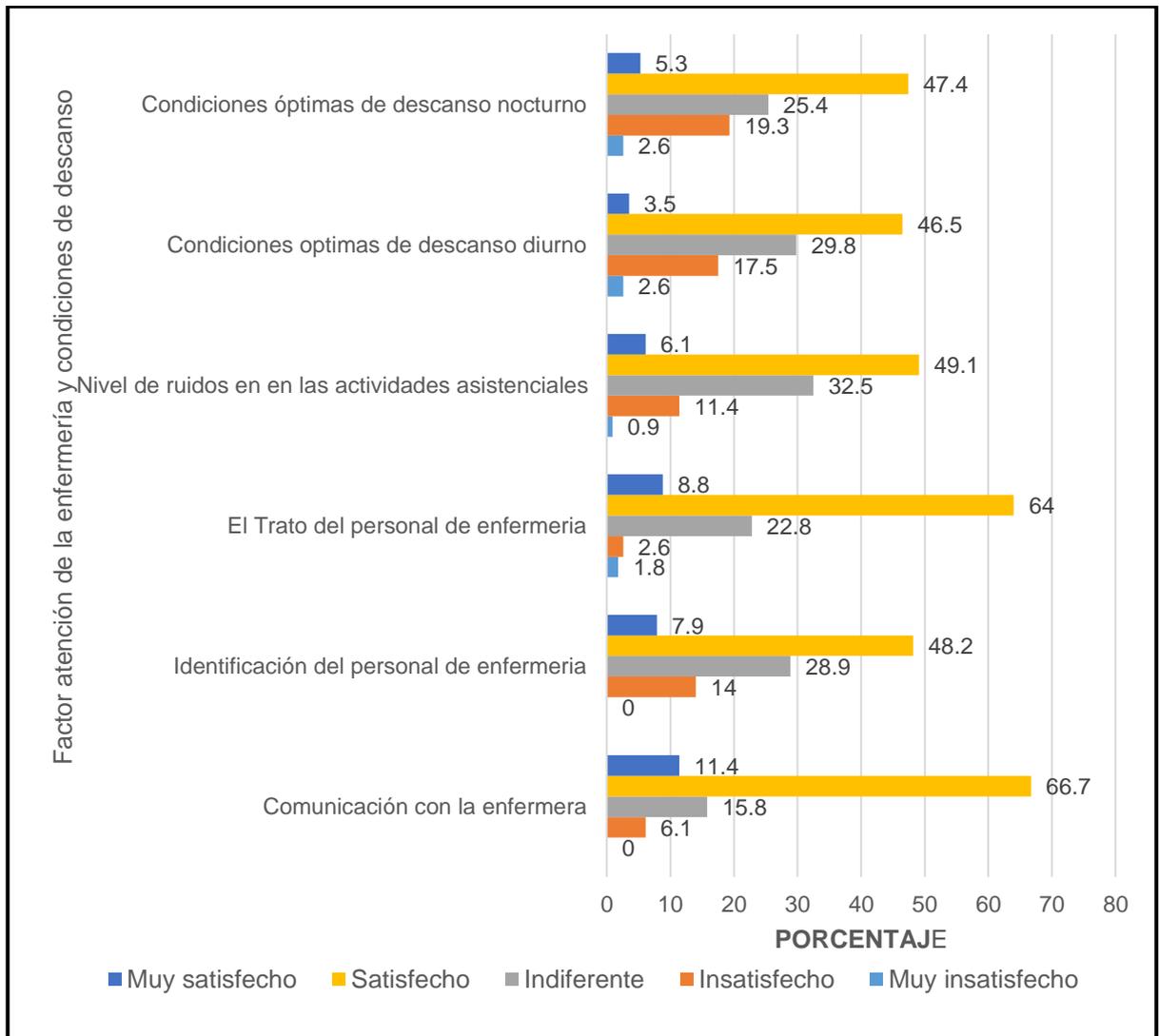
Fuente: Tabla 2

**Figura 4. Satisfacción según factor orientación a la necesidad de la información y atención recibida por el médico del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



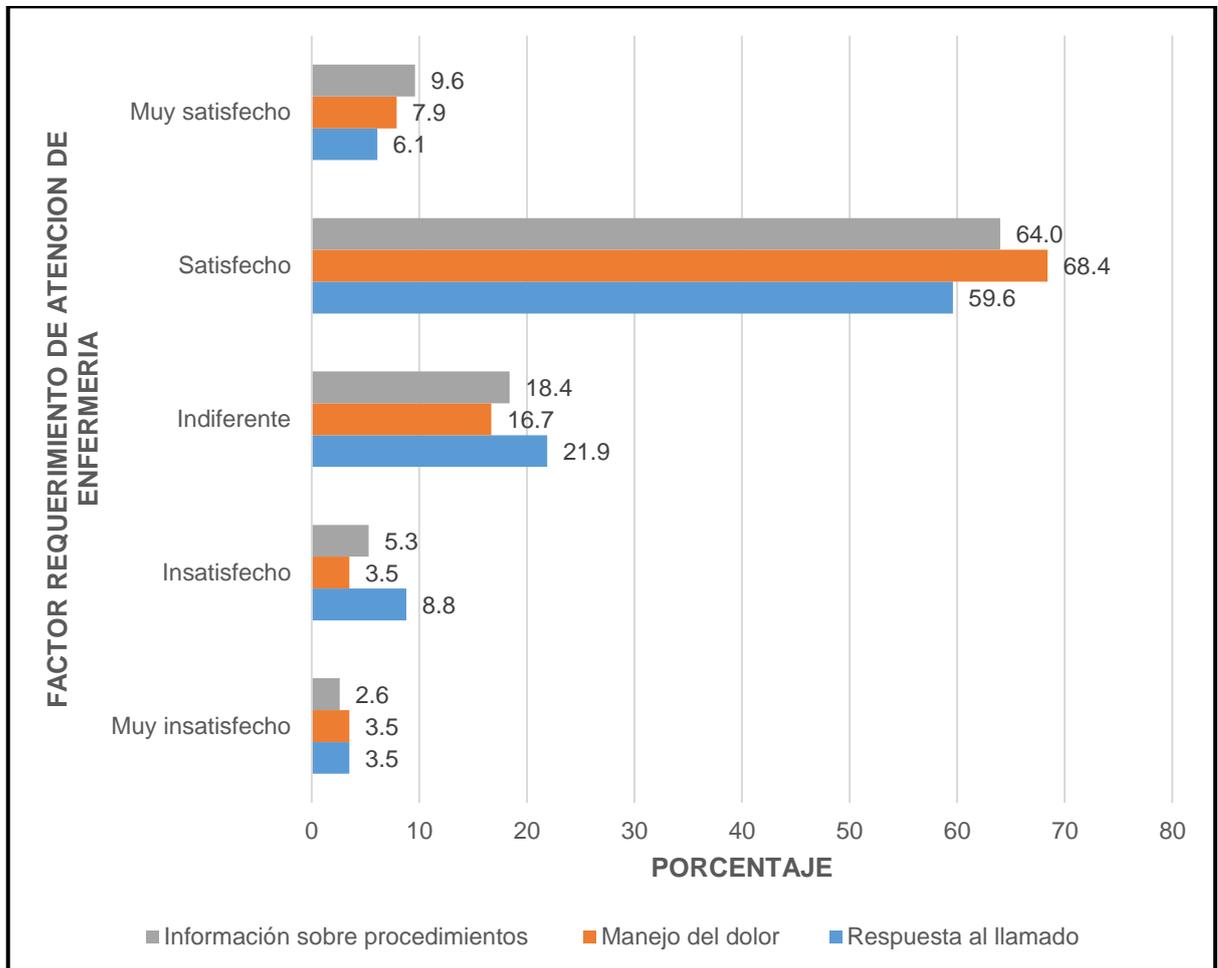
Fuente: Tabla 3

**Figura 5. Satisfacción según factor de atención de la enfermería y las condiciones de descanso del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



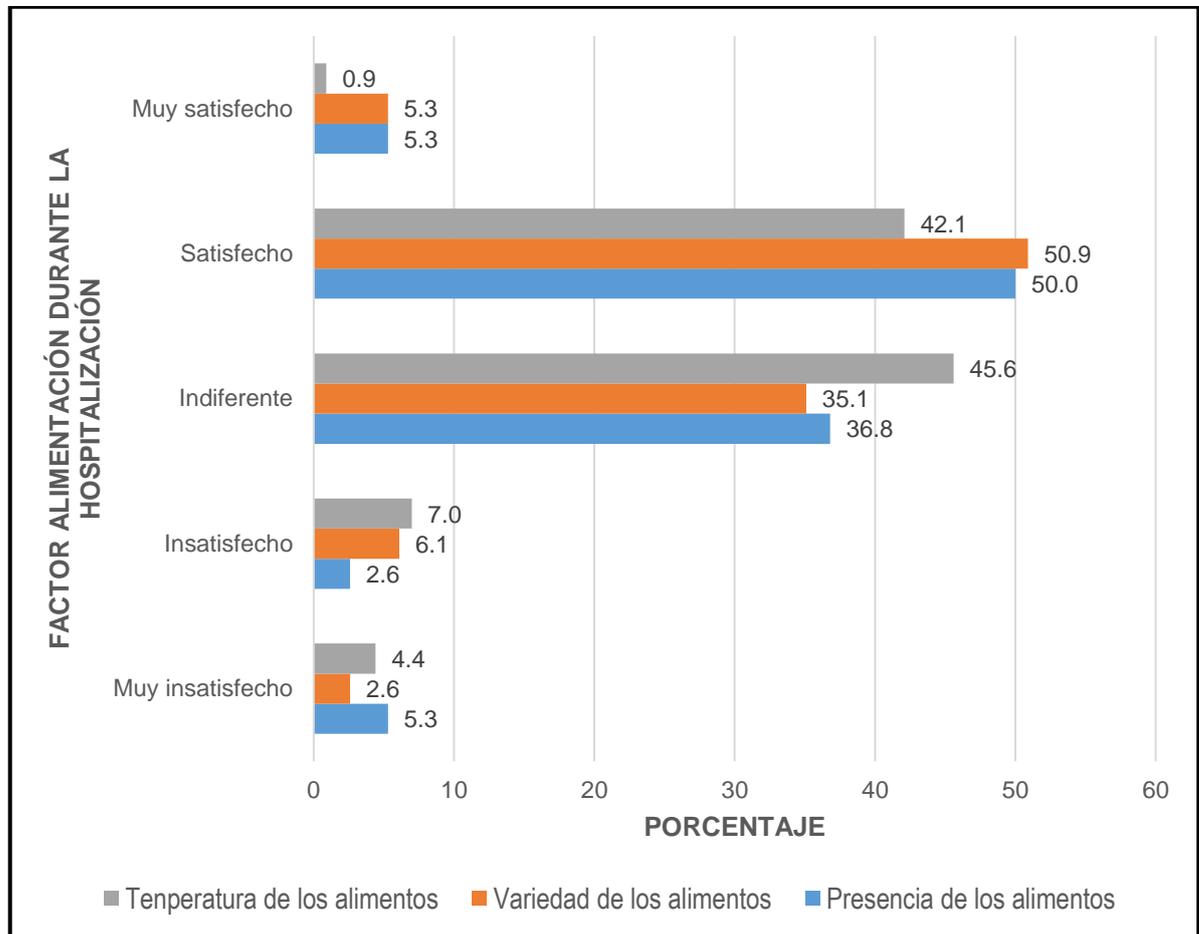
Fuente: Tabla 4

**Figura 6. Satisfacción según factor requerimientos de la atención de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



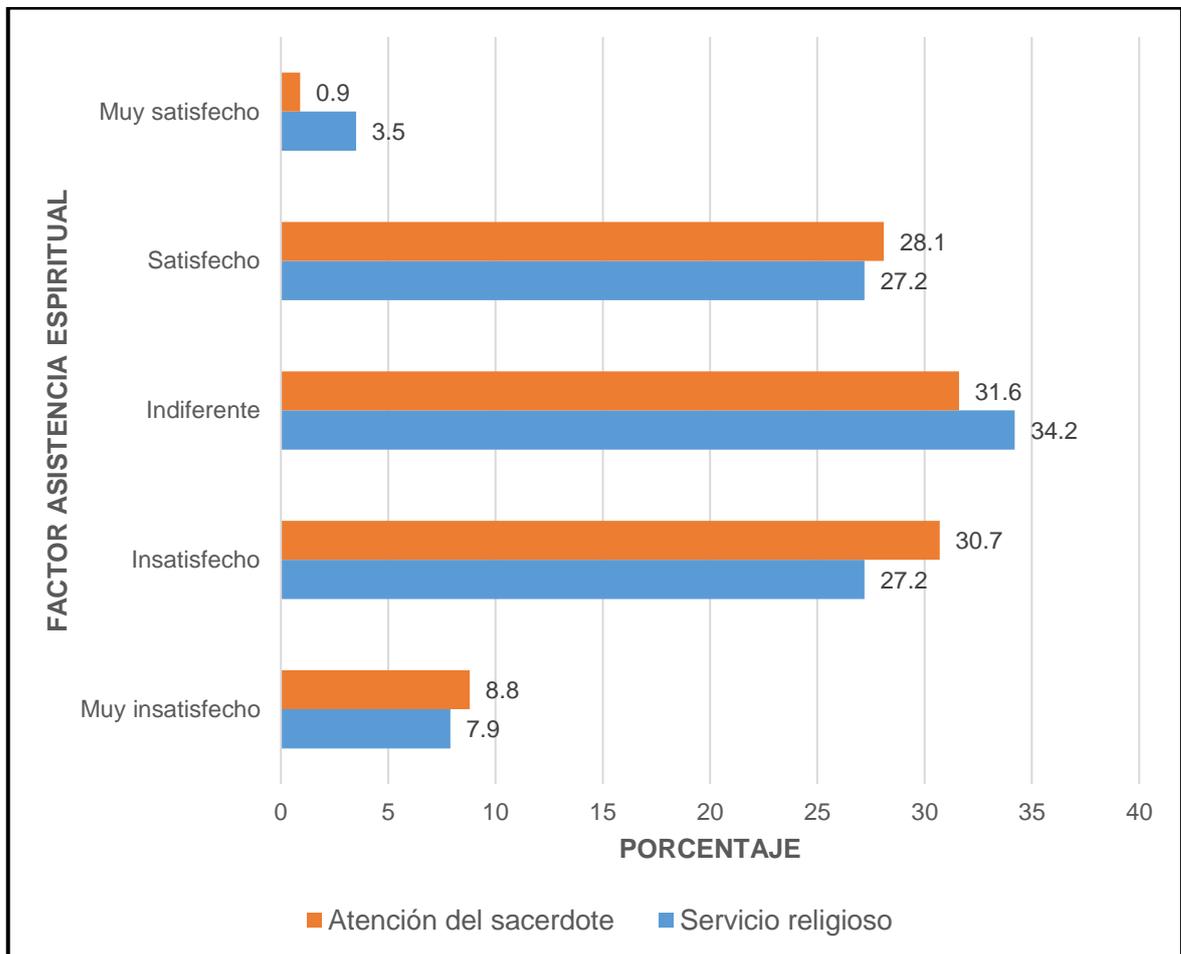
Fuente: Tabla 5

**Figura 7. Satisfacción según factor alimentación durante la del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



Fuente: Tabla 6

**Figura 8. Satisfacción según factor asistencia espiritual del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2022.**



Fuente: Tabla 7











## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Ruth Aquise Agüise  
identificado con DNI 73487517 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
de ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Satisfacción según factores de Cuidado del paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del hospital Carlos Hergé Hedroño. ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 07 de Julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Ruth Aguirre Aguirre,  
identificado con DNI 73487517 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
de ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
“ Satisfacción según factores de cuidado del paciente hospitalizado  
en el servicio de cirugía del hospital Carlos Monge Hedraño, 2022”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

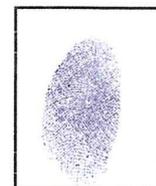
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 07 de Julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella