

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



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

---

**“Nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA –  
Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de  
Covid-19, 2021”**

---

**Área de Investigación:**  
Cuidar/ Cuidado en Enfermería

**Autor(es):**  
Br. Avila Vásquez, Nataly Lucero  
Br. Bazán Angulo, Olga Lucía Fernanda

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Venegas Tresierra Carlos Eduardo

**Secretaria:** Dra. Lau Cabanillas Rosa Amalia

**Vocal:** Ms. Sandoval Solar Graciela

**Asesora:**  
Castro de Gómez Betty Caridad  
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6412-9629>

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

**Fecha de sustentación: 2021/12/21**

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0502-2021-D-F-CCSS-UPAO**

**Trujillo, 23 de setiembre del 2021**

**VISTOS;** el Oficio N° 0515-2021-EPE-UPAO presentado por la señora Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Oficio N° 0515-2021-EPE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis titulado **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SANNA- SÁNCHEZ FERRER SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID- 19, 2021** realizado por las Bachilleres **NATALY LUCERO AVILA VÁSQUEZ** y **OLGA LUCÍA FERNANDA BAZÁN ANGULO**, así como el nombramiento de su asesora **Dra. BETTY CARIDAD CASTRO DEGÓMEZ**.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de dos (02) años durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis titulado **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SANNA- SÁNCHEZ FERRER SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID- 19, 2021**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Escuela Profesional de Enfermería, con el N° **007-2021**, de fecha 23 de setiembre de 2021.

**SEGUNDO: DECLARAR** expeditas a las Bachilleres **NATALY LUCERO AVILA VÁSQUEZ** y **OLGA LUCÍA FERNANDA BAZÁN ANGULO**, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de dos (02) años.

**TERCERO: DESIGNAR** como asesora del Proyecto de Tesis a la **Dra. BETTY CARIDAD CASTRO DE GÓMEZ**, quien está obligada a presentar a la Escuela Profesional de Enfermería, los informes mensuales del avance respectivo.

**CUARTO: DISPONER** que la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Bachilleres y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



  
Dra. Antonieta Tresierra de Venegas  
DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



  
Ms. Pablo Chuna Mogollón  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: EP



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



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

---

**“Nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA –  
Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de  
Covid-19, 2021”**

---

**Área de Investigación:**  
Cuidar/ Cuidado en Enfermería

**Autor(es):**  
Br. Avila Vásquez, Nataly Lucero  
Br. Bazán Angulo, Olga Lucía Fernanda

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Venegas Tresierra Carlos Eduardo

**Secretaria:** Dra. Lau Cabanillas Rosa Amalia

**Vocal:** Ms. Sandoval Solar Graciela

**Asesora:**  
Castro de Gómez Betty Caridad  
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6412-9629>

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

**Fecha de sustentación: 2021/12/21**

## DEDICATORIA

*A mi madre **Ysabel** por su amor y sacrificio, que ahora desde el cielo me acompaña y sigue siendo mi motor y motivo de lucha constante, pues sin ella no lo hubiera logrado. SER ENFERMERA*

*A mi padre **Eduardo**, mis abuelos **Juana** y **Gabriel** a mis tíos **Elena** y **Javier** y mis hermanos **Alejandra** y **José Antonio**, porque creyeron en mí, hoy puedo ver alcanzada mi meta, va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.*

*A mis mejores amigas, **Thais** y **Erika**, por su apoyo constante e incondicional y por estar siempre impulsándome en los momentos más difíciles de mi vida.*

**NATALY**

## DEDICATORIA

*A mis padres **Flor y Carlos**,  
quienes han sido mi soporte y la razón  
por la cual he llegado hasta ésta  
etapa. Gracias por su amor infinito.*

*A mi hija **Camila**, por llegar a mi  
vida y ser el motivo necesario para  
seguir adelante y luchar por un mejor  
mañana.*

A mis familiares y amigos cercanos,  
Por trasmitirme toda su confianza y  
Cariño que me ayudaron a llegar  
a ésta etapa de mi vida.

**OLGA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la oportunidad de llegar hasta donde estamos, guiadas de su mano y con su bendición seguiremos cumpliendo nuestras metas.

A nuestra asesora Dra. Betty Castro por su paciencia y apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

A todas las personas que de una u otra forma nos brindaron su apoyo incondicional.

**Nataly Avila y Olga Bazán**

## RESUMEN

El presente estudio de tipo no experimental, descriptivo de corte transversal se realizó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de covid-19. La muestra estuvo constituida por 217 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta. Los resultados evidenciaron que el 44% de pacientes fueron adultos jóvenes, el 29% adultos mayores y el 27% adultos de mediana edad, asimismo el 53% fueron de sexo femenino y el 47% masculino. Según las especialidades médicas, el 27% fueron de cirugía general, el 22% de traumatología, el 21% de medicina interna y un 12% de ginecología. En relación al nivel de satisfacción de los pacientes, a las 24 horas de estar hospitalizados el 46 % tuvo nivel de satisfacción bajo, el 42% nivel medio y sólo el 12 % nivel alto. Los niveles de satisfacción de los pacientes al momento de la alta médica evidenciaron que el 94% tuvo nivel alto y el 6% en nivel medio. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de covid-19 fue bajo a las 24 horas de estar hospitalizado representado por un 46% y es de nivel alto al momento del alta médica, representado por un 94% de satisfacción.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción del paciente, atención de enfermería, infecciones por Coronavirus

## **ABSTRACT**

The present non-experimental, descriptive, cross-sectional study was carried out with the purpose of determining the level of satisfaction of the patients of the SANNA-Sánchez Ferrer clinic on nursing care in times of covid-19. The sample consisted of 217 patients who met the inclusion criteria. Data collection was carried out through a survey. The results showed that 44% of the patients were young adults, 29% were older adults and 27% were middle-aged adults, likewise 53% were female and 47% male. According to medical specialties, 27% were from general surgery, 22% from trauma, 21% from internal medicine and 12% from gynecology. Regarding the level of patient satisfaction, within 24 hours of being hospitalized, 46% had a low level of satisfaction, 42% had a medium level and only 12% had a high level. The satisfaction levels of the patients at the time of medical discharge showed that 94% had a high level and 6% had a medium level. It is concluded that the level of satisfaction of the patients of the Sanna-Sánchez Ferrer clinic regarding nursing care in times of covid-19 was low 24 hours after being hospitalized, represented by 46% and is high at the time of the medical discharge, represented by 94% satisfaction.

**KEYWORDS:** Patient Satisfac, nursing care, Coronavirus infections.

## PRESENTACIÓN

---

Dr. Carlos Eduardo Venegas Tresierra

Presidente del comité revisor

---

Dra. Rosa Amalia Lau Cabanillas

Secretaria

---

Ms. Graciela Sandoval Solar

Vocal

## ÍNDICE O TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>II. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>16</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### **TABLA IV-1**

Nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA- Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería a las 24 horas de estar hospitalizados ..... 30

### **TABLA IV-2**

Nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA- Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería al momento de la alta médica ..... 31

### **TABLA IV-3**

Características generales de los pacientes en la clínica SANNA- Sánchez Ferrer expresados en edad del paciente, sexo y especialidad a la que pertenece ..... 32

### **TABLA IV-4**

Nivel de satisfacción según grupo etario y sexo de los pacientes en la clínica SANNA- Sánchez Ferrer a las 24 horas de estar hospitalizado y al momento del alta médica ..... 33

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El sistema sanitario es una de las áreas más importantes para el desarrollo de una nación, ya que permite la promoción, prevención y tratamiento de enfermedades en la sociedad. Desde esta perspectiva, la pandemia de COVID-19 ha tenido efectos trascendentes en este entorno, tanto en el sector público como en el privado, debido al abrumador número de urgencias hospitalarias provocadas por el coronavirus por un lado y a la imperiosa necesidad de seguir los protocolos de bioseguridad en todas las prácticas hospitalarias lo que ha supuesto, sin duda, un cambio en los procesos de enfermería y de cuidados. En esta perspectiva, la enfermera desempeña el papel más importante, al ser responsable de los cuidados permanentes y de la monitorización de los signos vitales, así como de la evolución de la enfermedad del paciente, que, como tal tiene la capacidad de proveer de información que permita evaluar la calidad de atención que se brinda (1,2,3).

Hoy en día, la sociedad es más exigente en cuanto a la calidad de la asistencia sanitaria que recibe. La calidad de los servicios asistenciales se entiende como una atención oportuna, individualizada, humana, continua y eficaz, prestada por el personal asistencial de acuerdo con las normas establecidas para una práctica profesional competente y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario (4).

Sin embargo, a nivel internacional se registra cómo el 27% de usuarios del ámbito hospitalario declaran estar insatisfechos con el servicio de salud, y solamente el 15% manifiesta haber sido atendidos por médicos y enfermeras de manera adecuada, adicional a ello, se registra que el 26.8% de los casos de satisfacción del paciente se debe al cuidado que el profesional de enfermería brinda (5,6).

A nivel nacional, en una muestra de pacientes hospitalizados, el 28% no estaba muy satisfecho; asimismo, el 49,1% tenía dudas sobre la recomendación del entorno hospitalario; en un hospital, se informó

que la satisfacción general se mantenía en un nivel medio en el 95% de los pacientes, lo que demuestra la importancia de implicar a los profesionales sanitarios y al equipo administrativo en un proceso de atención de calidad (7,8).

Para las enfermeras, el ser humano es el centro del cuidado, es su razón de ser en su vida profesional, es su principal motor para cumplir con una gran vocación de servicio, sin dejar de analizar la totalidad de este ser como un todo, como un ser dotado de cualidades humanas, capaz de trascenderse en la vida.

Por lo tanto, la enfermería actual debe adaptarse a la respuesta humana, para promover el arte de los cuidados (9).

Sobre la clínica SANNA, podemos decir que es la red privada de salud más importante del país, llegando a tener un aproximado de 500 pacientes al mes internados en el área de hospitalización a nivel local. Nació con el objetivo de resolver todas las necesidades del paciente y atiende desde problemas respiratorios hasta un trasplante de médula ósea, una consulta ambulatoria o un tratamiento hospitalario (10).

SANNA cuenta con el respaldo de Pacífico y UnitedHealth Group. Pacífico es una de las aseguradoras más importantes del Perú, parte del holding financiero Credicorp. A través del negocio de salud que maneja desde hace más de 50 años atiende a más de 1 millón de personas cuidando su salud (10).

## **b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA SANNA-SÁNCHEZ FERRER SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID-19 DURANTE EL AÑO 2021?

### **c. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación se realizó para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de hospitalización, por lo tanto, el presente trabajo adquirió un importante significado teórico que aborda los conceptos de satisfacción del paciente en enfermería, la investigación aportó nuevos conocimientos en el campo de la salud, sobre la aplicación y profundización de los métodos para evaluar el nivel de satisfacción.

La satisfacción del paciente es una de las principales preocupaciones de las enfermeras y está en el centro de todas las acciones para lograr la mejora de la atención. Sabemos que los cuidados son la base fundamental del trabajo de las enfermeras, por lo que su planificación debe ser individualizada y centrada en la mejora.

Por tanto, esta investigación se caracterizó por su relevancia social. A partir de los resultados descriptivos, el equipo de enfermería puede desarrollar estrategias de intervención para mejorar la satisfacción de los pacientes con los cuidados prestados por las enfermeras. Del mismo modo, se pueden hacer recomendaciones al personal de enfermería que trabaja en el servicio de hospitalización sobre cómo mejorar la atención y lograr niveles óptimos de satisfacción del paciente y su familia.

Por último, el estudio proporcionó información científica al personal de enfermería que, basándose en los resultados, puede introducir cambios para seguir mejorando la atención a los pacientes en el área de hospitalización, aunque los profesionales dispongan de un tiempo limitado para aplicar medidas de calidad que promuevan su satisfacción; cabe mencionar también que la investigación fue viable y factible para llevar a cabo el estudio.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de covid-19 2021.

### **1.2.2. ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer a las 24 horas de estar hospitalizados.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer al momento del alta médica.
- Describir las características generales de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer expresadas en edad del paciente, sexo y especialidad a la que pertenece.
- Identificar el nivel de satisfacción según grupo etario y sexo de los pacientes de la clínica Sanna-Sánchez Ferrer a las 24 horas de estar hospitalizado y al momento del alta médica.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

Inicialmente es relevante delimitar el concepto de satisfacción del paciente dentro del ámbito de salud, variable que se delimita como el nivel de complacencia con los servicios prestados durante la atención dentro del sistema de intervención y es, por tanto, un indicador que caracteriza la calidad de los servicios prestados por el sistema sanitario, ya que refleja la eficacia de los procesos de atención al paciente (11).

Otro concepto afirma que la satisfacción del paciente es el factor decisivo para la implementación de estrategias y/o cambios en el sistema de salud, ya que se evalúa el proceso de desempeño de los profesionales y de la infraestructura, lo que permite la mejora continua y a largo plazo del sistema de salud (12).

Asimismo, las causas que conducen a un nivel relevante de satisfacción de los pacientes son múltiples, siendo la más importante la atención de los profesionales sanitarios, es decir, la forma en que el médico aborda la enfermedad del paciente con un espíritu de beneficencia para la salud y un comportamiento humanista en el tratamiento del paciente, que valora estas cualidades como indispensables, creando así una percepción de aprecio del sistema sanitario (13).

Dentro de esta primera perspectiva, el personal de enfermería también es determinante en la satisfacción del paciente, con una importancia equivalente a la del médico, e incluso mayor en ciertas circunstancias, debido que se encuentra de manera permanente con el paciente, al cumplir con las funciones de cuidado durante el proceso que dure la hospitalización, así como de la evaluación de los signos vitales y además de los cambios que pueden ocurrir en el paciente durante el periodo de su atención, de esta manera, el vínculo que establece es más estrecho, por tanto tiene una mayor repercusión sobre el nivel de satisfacción que pueda presentar y al mismo tiempo exteriorizar el paciente, como indicador de calidad o deficiencia del sistema de salud (14,15).

Por lo tanto, la integración del personal médico y de enfermería es fundamental para promover la calidad en los servicios de salud, como resultado de la alta satisfacción del usuario que valora la participación de ambas profesiones en términos de eficiencia, trato humanista y práctica ética, como aspectos que también afectan a la salud del paciente, creando un ambiente de satisfacción que contribuye al bienestar de la atención y por lo tanto promueve el cumplimiento del tratamiento y, en consecuencia, las condiciones de salud (16,17).

Entre los demás factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del sistema de salud, se encuentra en segundo lugar la infraestructura, es decir, el entorno físico en el que se presta la atención de salud, el cual debe caracterizarse por la dotación de medios adecuados para combatir eficazmente la enfermedad, ya que una notoria carencia de insumos y equipos médicos no permite el desarrollo de un proceso de calidad tanto en el diagnóstico como en la intervención, esto corresponde a uno de los factores que deben implementarse en los medios de atención de salud, que incluye los espacios físicos adecuados para la atención de los pacientes (18,19).

En tercera instancia, el factor financiero también corresponde a un eje de satisfacción del paciente, debido que la apreciación de complacencia del usuario está vinculado a la valoración del costo-beneficio, es decir, si el abordaje en general que recibe es equivalente al pago que efectúa, cuando ello sucede, los niveles de satisfacción aumentan de forma favorable, lo cual estimula a una mejor adherencia al tratamiento, por generar el retorno del paciente al centro de salud, aún de mayor impacto, si el beneficio es mucho mayor al costo, según la percepción del paciente, en tanto, cuando el escenario es opuesto, el consultante percibe que el sistema de salud no logra la atención esperado, por tanto ya no se retorna a la atención (18,19).

En relación con lo anterior, también caracteriza los procesos de atención efectiva, es decir, oportuna, así como el trato por parte del personal administrativo o no médico, que también incluye el proceso de atención del sistema sanitario y, por tanto, influye en la evaluación de la satisfacción. Por lo tanto, la colaboración conjunta de todos los miembros implicados en el sistema sanitario debe ser coherente en términos de eficiencia, trato humanista y seguimiento para promover un alto nivel de satisfacción de los pacientes (20).

Ante los factores expuestos, se logra destacar en todo momento el proceso de socialización paciente-profesional, es el más frecuente dentro de los factores que determinan la satisfacción del paciente, de tal manera que la vinculación referida a la interacción tiene un rol fundamental en la satisfacción, al considerar que el paciente se encuentra en un estado de

enfermedad, donde se posiciona en busca de soporte y atención, de tal manera que la interacción basada en prácticas que demuestren interés por la salud del paciente, tiene un rol fundamental al valorar la calidad del sistema a partir de la satisfacción percibida (21).

Por otro lado, entre las teorías de satisfacción del paciente tenemos el modelo Servqual que es considerado uno de los más referenciales para la evaluación del nivel de satisfacción que puede presentar el paciente, de esta manera como primer acápite considera a la accesibilidad, que representa la medida en la cual el sistema se muestra dispuesto a lograr atender de forma pronta la urgencia, luego tenemos la fiabilidad, que representa el nivel de capacidad presente en los profesionales a cargo de la atención, permitiendo así poder confiar en ellos; en tercera instancia se posiciona la comunicación, proceso donde se genera el intercambio de información que se le otorga al paciente sobre la atención. En cuarto lugar, se posiciona la cortesía, que representa la forma como el profesional se relaciona con el paciente, quién valora el nivel de satisfacción a partir del trato que recibe (22).

Así mismo el modelo de enfermería salubrista nos dice que la salud que genera el profesional de enfermería debe sustentarse en un proceder holístico, es decir no solo en el cuidado ante la enfermedad, sino también integrar otras prácticas provenientes de lo social y psicológico, asimismo, desde esta perspectiva se integra otras redes de apoyo, tal es el caso del entorno familiar cercano, para generar un soporte afectivo oportuno para enfrentar la enfermedad, asimismo al grupo social próximo, que también genera un sostén importante para el paciente, lo cual facilita el proceso de salud; es así que el escenario de salud es provisto tanto por prácticas provenientes del profesional como del entorno cercano, realidad que potencia la intervención, y por ende favorece a un nivel elevado de satisfacción del paciente. (23).

Del mismo modo, el modelo preventivo en enfermería afirma que la satisfacción del paciente es el resultado de los conocimientos adquiridos sobre cómo prevenir una determinada enfermedad, es decir a partir de las medidas adoptadas por el profesional para orientar al paciente hacia el comportamiento saludable que debe adoptar al respecto, En este contexto, también se tiene en cuenta la educación de prácticas promotoras de la salud por parte del sistema familiar y de la comunidad en general, ya que la salud también está relacionada con medidas colectivas, ya que el entorno influye en su aparición, de ahí la voluntad de la enfermera de enseñar prácticas preventivas además de las correctivas, lo que hace que el paciente se sienta satisfecho con los cuidados recibidos. (24,25).

Ante lo mencionado, se fundamenta que el cuidado de enfermería es un eje altamente importante en el proceso tanto de salud como de satisfacción del paciente, debido que el personal que se encuentra en mayor medida presente durante la hospitalización es la enfermera o enfermero, quienes además de cubrir todos los cuidados necesarios para la salud, también brindan un soporte socio psicológico, debido al proceso de acompañamiento que mantienen (2).

En este sentido, dentro del ámbito de cuidado de enfermería se debe tener en consideración diversos aspectos que son de alta relevancia, entre estos se posiciona primeramente la competencia profesional, que hace referencia a la presencia de una capacidad de respuesta a nivel de la actividad laboral, donde el sujeto tenga la capacidad de responder ante las necesidades de salud del paciente, por tanto, conozca plenamente como debe ser la actuación dentro de la atención, de tal forma que cubra con la exigencia y/o urgencia del usuario, quién evalúa de manera significativa la competencia del profesional (1)

Desde otra instancia se posiciona la comunicación, la cual concierne un proceso donde el profesional de enfermería comunica al paciente sobre los procesos que se ejecutan en la atención, de igual manera incluye aquel establecimiento de interés del profesional al usuario, donde más que brindar un servicio, se genera un vínculo de interés, centrado en la salud, lo cual refleja la entrega en el cuidado que tiene el personal de enfermería, aún más en usuarios de hospitalización, quienes por lo general requieren de un mayor contacto socio-afectivo, y es entonces donde el enfermero o enfermera cumple un rol importante (3).

Ligado a lo anterior, se posiciona la empatía, como un rasgo dentro del cuidado de enfermería altamente importante, no solo en la percepción que tiene el paciente sobre el servicio de salud, sino en el propio profesional, al ser un atributo intrínseco permite que la ejecución de las labores se realicen de una mejor manera, además que se muestra una alta entrega por responder ante el malestar y/o enfermedad del paciente, por ende hace menor probable el desarrollo de cuadros como estrés, o agotamiento dentro del medio laboral (5).

En esta perspectiva, otro de los atributos principales dentro del cuidado de enfermería, se destaca a la resistencia, caracterizada como la disposición de mantener un nivel de energía continuo dentro de la actividad profesional, teniendo en consideración que el enfermero o enfermera por lo general cumple largas jornadas de trabajo, tanto diurna como nocturna, lo cual hace que el agotamiento sea una realidad frecuente, dentro de un contexto no sólo físico, sino también mental, lo cual dificulta el flujo libre de ideas, y al mismo tiempo el accionar adecuado, por tanto la resistencia física es un rasgo de

alta deseabilidad dentro del cuidado de enfermería, por ser un determinante importante en el proceder efectivo a favor de la salud del paciente (8)

Por otro lado, también se considera a la estabilidad emocional, como la manifestación donde a pesar de la adversidad o las situaciones de presión que puedan suceder, el profesional de enfermería se mantiene en un estado de equilibrio, donde dispone conductas reguladas para brindar una atención oportuna al paciente, sin que recaiga en un comportamiento de índole hostil o basado en emociones negativas como la ira y la desesperación, por tanto es capaz de tener una gestión emocional oportuna ante los requerimientos de urgencia y en ciertas circunstancias de presión por parte de los pacientes, de tal manera que se forma un perfil de competencia emocional, que es altamente importante en la satisfacción del usuario de salud (11).

En última instancia, se logra delimitar a la adaptación, que representa la capacidad del profesional en enfermería para ajustarse a varios medios, de tal manera que, ante las diversas necesidades, así como urgencias, por más cambiantes que puedan ser, la capacidad de flexibilidad le permite un actuar lo más próximo a lo eficiente, lo cual contribuye a un ejercicio profesional óptimo, donde además se logra adquirir nuevos recursos, debido que la adaptación conlleva al proceso de asimilación continua de nuevos saberes, en un escenario donde el enfermero o enfermera se posiciona como un ente de continuo aprendizaje (13).

Por los fundamentos mencionados en referencia al cuidado de enfermería se logra destacar la importancia del enfermero y/o enfermera en la satisfacción del paciente, debido a su participación durante el proceso de rehabilitación o recuperación de la salud, por tanto corresponde a un profesional eje el proceso de atención del usuario, además de considerar el nivel de impacto que tiene su participación en cuanto al cuidado del paciente y a la supervisión del estado físico, donde el actuar no sólo engloba desde la perspectiva de enfermedad física, sino también incluye el interés socio-afectivo por el paciente, y por asegurar un nivel favorable de bienestar (17).

De esta forma, el cuidado en enfermería no sólo se sustenta en la conducta encaminada a salvaguardar e impulsar la salud física del paciente, también se centra en las disposiciones de brindar una atención integral en otras áreas, como supone el aspecto emocional del usuario, el cual también se encuentra comprometido cuando la enfermedad supone un impacto vital para la salud, en este sentido se convergen varias áreas para determinar la satisfacción del paciente, donde también se caracteriza la infraestructura del sistema de salud, y la interacción con los demás miembros, quienes juegan un rol importante (20)

## 2.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Entre los estudios revisados a nivel internacional Jalem en el año 2020 estudió el nivel de satisfacción en un grupo de 100 pacientes atendidos en el servicio hospitalario de la ciudad de México. Los resultados encontrados refieren que el 27% del grupo estudiado se encuentra insatisfecho con el servicio de salud brindado, de tal manera que sólo el 15% refiere haber sido atendido por médicos y enfermeras de manera adecuada, mientras que el porcentaje restante refiere un nivel de satisfacción solamente moderada con el servicio tanto de enfermería, como de otras áreas que participan en la atención de la salud. (5)

Asimismo, Kim-Soon y cols. en el año 2021, encaminan una investigación para analizar como los cuidados de enfermería y los servicios médicos se relacionan con la satisfacción de un grupo de 217 pacientes, los cuales presentan como característica de salud, el presentar algún tipo de cáncer, y ser de la ciudad de Misurata, Libia. Los resultados registrados indican que el 26.8% de nivel alto de satisfacción del paciente se atribuye directamente al personal de enfermería, mientras que en un 50% de nivel medio se debe a la atención del médico, y el porcentaje restante se atribuye al entorno hospitalario referido a la implementación en infraestructura (6)

A nivel nacional se encontró diversas investigaciones relacionadas a la variable de interés, tal es el caso de Pacheco, 2016 quién estudió la satisfacción de una muestra de 45 pacientes postoperatorios del Hospital de Tumbes, además de establecer su relación con los cuidados del área de enfermería. Los resultados indican que el 68.8% muestra insatisfacción con el servicio, en tanto sólo el 31.1% se encontró satisfecho, de manera detallada del total de pacientes insatisfechos el 7% se atribuía a la magnitud de credibilidad, asimismo el 15.5% a la estabilidad, por último el 13.3% a la responsabilidad asumida por el personal, por otro lado, en lo referente a la calidad el 40% refiere un nivel regular, seguido por un 31.1% que la señala como optima, y el 28.8% la destaca como una baja calidad por parte del personal de enfermería, en lo inferencial se encontró una relación significativa entre variables  $p < .05$  (26).

Asimismo, Pacha publica en Moquegua, en el año 2018, una investigación descriptiva correlacional sobre la satisfacción en un grupo de 50 pacientes postoperatorios y calidad de la atención en la unidad de recuperación del hospital de Moquegua, en 50. Los resultados encontrados permiten referir que el 76% tuvo un nivel de satisfacción medio, el 20% estuvo completamente satisfecho y el 4% insatisfecho, y que el 54% tuvo una atención eficaz, el 44% una atención regular y el 2% una atención deficiente (27).

Briceño publica en Perú, en el año 2019, su estudio descriptivo sobre satisfacción con la calidad de la atención brindada por la enfermera a 152 padres de niños del servicio de emergencia pediátrica en una clínica limeña. Obteniendo así que el 52,6% estuvieron muy satisfechos, el 42,8% estuvieron moderadamente satisfechos; y, con respecto a la calidad de atención basada en accesibilidad, el 41,4% estuvieron muy satisfechos; en cuanto a la dimensión de explicaciones e instalaciones, el 44,7% estuvieron moderadamente satisfechos y el 19,7% se sintieron poco satisfechos; en la dimensión de confort, el 42% estuvieron satisfechos. En la dimensión de comodidad, el 42,8% estuvieron muy satisfecho y el 48,0% medianamente satisfecho; en la dimensión de anticipación, el 55,3% estuvieron medianamente satisfecho y el 14,5% se sintieron poco satisfecho; en la dimensión de mantener una relación de confianza, el 38,2% estuvieron medianamente satisfecho y el 12,5% se sintieron poco satisfecho; en la dimensión de control y seguimiento, el 55,3% estuvieron medianamente satisfecho y el 14,5% poco satisfecho (28).

A nivel local tenemos a Ganoza publica en el año 2018, su investigación sobre satisfacción del paciente versus calidad de la atención en la observación del Servicio de Urgencias del Hospital Belén Trujillo, propuso establecer la relación entre el nivel de satisfacción percibido por los pacientes y la calidad de la atención en el área de observación del Servicio de Urgencias. En los resultados se encontró que del 100% que tiene una buena calidad de atención, la mayor proporción 74% tuvo una alta satisfacción, del 100% que tiene una calidad regular la mayor proporción 51,72% tuvo una satisfacción media, del 100% que tiene una mala calidad de atención la mayor proporción 41,67% tuvo una satisfacción baja (29).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad (30)

**Edad:** Espacio de años que han corrido de un tiempo a otro (31)

**Sexo:** Condición orgánica que distingue los hombres de las mujeres (32).

**Especialidad:** Rama de una ciencia, arte o técnica a la que se dedica una persona (33).

### 2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS:

Por tener una sola variable no tiene hipótesis.

## 2.5. VARIABLES E INDICADORES

### 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de satisfacción

#### Definición operacional

Se cuantifica de acuerdo al puntaje que se obtuvo del instrumento aplicado, considerando tres niveles como puntaje recibido.

- **Escala de medición de la variable**

Ordinal

- **Indicador**

Cuestionario: Satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer.

- **Categorías de la variable**

- Nivel de satisfacción alto
- Nivel de satisfacción medio
- Nivel de satisfacción bajo

- **Índice**

- Alto: 48-72 puntos.
- Media: 25-47 puntos
- Bajo: 0-24 puntos

## 2.6. CO-VARIABLE

- ❖ **Edad:**

#### Definición operacional:

Años cumplidos de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer

- **Escala de medición de la variable**

Nominal (Politómica)

- **Indicador**

Cuestionario

- **Categorías de la variable**

- Adulto joven
- Adulto medio
- Adulto mayor

- **Índice**

- 18-40 años
- 41-59 años
- 60 años a más

❖ **Sexo:**

**Definición operacional:**

Tipo de género de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer.

- **Escala de medición de la variable**

Nominal (dicotómicas)

- **Indicador**

Cuestionario

- **Categoría e índice de la variable**

- Masculino
- Femenino

❖ **Especialidad:**

**Definición operacional:**

Tipo de especialidad a la que pertenecen los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer.

- **Escala de medición de la variable**

Nominal (Politómica)

- **Indicador**

Cuestionario

- **Categoría e índice de la variable**
  - Medicina interna
  - Cirugía general
  - Traumatología
  - Gastroenterología
  - Ginecología
  - Otras especialidades

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de estudio de acuerdo a la orientación o finalidad fue de tipo básica y de acuerdo a la técnica de contrastación fue de tipo descriptiva.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

##### **Población Universo:**

Total, de pacientes hospitalizados de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer

##### **Población de Estudio:**

Pacientes que permanecieron internados en el servicio de Hospitalización de la Clínica SANNA-Sánchez Ferrer, Trujillo 2021.

##### **CRITERIOS DE INCLUSION:**

Aquellos pacientes que estuvieron en el servicio de hospitalización todo el mes de Agosto con permanencia de más 24 horas, pacientes dados de alta del servicio de hospitalización, pacientes mayores de 18 años de edad hombres y mujeres, pacientes que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario.

##### **CRITERIOS DE EXCLUSION:**

Pacientes que solo ingresaron de manera ambulatoria a la Clínica SANNA-Sánchez Ferrer, pacientes con alteración del estado de conciencia (EG: Escala de Glasgow menor de 15), pacientes que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.

## Muestra de estudio

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

### En donde:

N: Tamaño poblacional

K: Valor tabular de la distribución normal estandarizada para un nivel de significancia del 5%

p: proporción de las unidades de análisis con una de las características de interés.

q: 1-p

E: Error permisible.

### Para el estudio:

N= 500

K = 1.96

p= 0.5 (esta proporción permite obtener la muestra máxima)

q= 0.5

E = 0.05

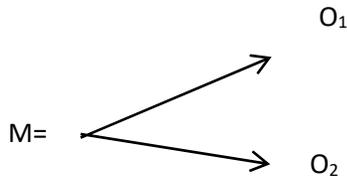
Remplazando en la fórmula:

$$N = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{0.05^2 \times (500-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 217$$

La muestra estuvo conformada por 217 pacientes. Tipo de muestreo no probabilístico.

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación no experimental, descriptivo de corte transversal, se esquematizó de la siguiente manera:



**DONDE:**

**M:** Muestra

**O1:** Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización con permanencia de más 24 horas.

**O2:** Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización al momento del alta médica.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### Para la recolección de datos

Se solicitó autorización para realizar el trabajo al director médico y a la jefa del departamento de enfermería obteniéndose información a través de una encuesta, la cual se aplicó a los pacientes hospitalizados de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer, a las 24 horas de estuvieron internados y al momento del alta médica.

La aplicación del instrumento se realizó todos los días del mes de Agosto, presentándonos ante los pacientes y explicándoles el motivo del trabajo, se les dió a conocer los objetivos de estudio, se absolvieron las dudas que tuvieron y desarrollaron la encuesta bajo su consentimiento.

El instrumento fue un cuestionario que midió el nivel de satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería, en base al instrumento utilizado por Ganoza (29), el cuestionario constó de características generales del paciente como edad, sexo y especialidad médica a la que pertenecía, además de 24 preguntas cerradas, cada pregunta se calificó de 1 a 3 puntos, la valoración que se consideró para cada pregunta fue la siguiente: (Anexo N°1)

- a) Siempre (03 pts.)
- b) Frecuentemente (02 pts.)
- c) A veces (01 pts.)
- d) Nunca (0 pts.)

Luego de aplicar la encuesta, procedimos a contabilizar los puntajes para seleccionar los niveles, clasificándolos de la siguiente manera:

- Nivel de satisfacción alta: 48 – 72 puntos
- Nivel de satisfacción media: 25 – 47 puntos
- Nivel de satisfacción baja: 0 – 24 puntos

### **Validez**

El instrumento fue tomado de la investigación “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén-Trujillo” de Ganoza Gavidia en el 2018. Instrumento que fue validado por un juicio de expertos por parte de la autora (30).

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

El equipo de cómputo que se utilizó fue una laptop Lenovo con base operativa Windows 10 Home Single Language, con sistema operativo de 64 bits, procesador x64.

Para la organización de los datos estadísticos del presente proyecto, se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-V.25)

Para las variables cuantitativas se utilizó la estadística descriptiva, por lo cual los resultados se presentaron en tabulaciones simples considerandolos objetivos propuestos en el trabajo de investigación, se consideraron también las respectivas tablas de frecuencias porcentuales y acumuladas.

### **3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para este trabajo de investigación se consideró los lineamientos de la DECLARACIÓN DE HELSINKI, que nos permitió respetar a todos los usuarios, donde se protegió y se veló por su salud, tratándolos a todos por igual, sin discriminación alguna, para lo cual se les informó la finalidad de dicha investigación y participaron voluntariamente manteniendo siempre la confiabilidad y el anonimato sobre la información que nos brindaron (34).

En este trabajo de investigación se estimó los principios éticos del código de ética y deontología del colegio de enfermeros del Perú, por ende, la realización de dicho trabajo, contribuyó a la carrera y a la vez como un aporte de material teórico para estudios posteriores correspondientes sobre el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería (35).

También se tuvo en consideración los aspectos bioéticos, como la autonomía, porque fue necesario su consentimiento para la participación en la investigación, donde se protegió su información al igual que se respetaron sus decisiones, además se consideró la beneficencia ayudando a las personas sin pedir nada a cambio, promoviendo el bienestar, la no maleficencia obligándonos a no infringir daño intencionadamente hacia los pacientes y la justicia ya que la muestra fue equitativa y se tuvo igual trato a todos los participantes utilizando de manera adecuada los datos de investigación (35).

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**TABLA 1:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA  
SANNA- SÁNCHEZ FERRER SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA  
A LAS 24 HORAS DE ESTAR HOSPITALIZADOS.**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	27	12%
<b>Medio</b>	91	42%
<b>Bajo</b>	99	46%
<b>TOTAL</b>	217	100%

**FUENTE:** Información obtenida de la encuesta aplicada

**TABLA 2:**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA**  
**SANNA- SÁNCHEZ FERRER SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA**  
**AL MOMENTO DEL ALTA MÉDICA.**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	204	94%
<b>Medio</b>	13	6%
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	217	100%

**FUENTE:** Información obtenida de la encuesta aplicada.

**TABLA 3**  
**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA SANNA- SÁNCHEZ FERRER SEGÚN EDAD, SEXO Y ESPECIALIDAD A LA QUE PERTENECE.**

<b>Características Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Adulto joven	96	44%
Adulto medio	58	27%
Adulta mayor	63	29%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	101	47%
Femenino	116	53%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>
<b>Especialidad</b>		
Medicina interna	46	21%
Cirugía general	59	27%
Traumatología	47	22%
Ginecología	27	12%
Gastroenterología	16	8%
Otras especialidades	22	10%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Información obtenida de la encuesta aplicada.

**TABLA 4**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO ETARIO Y SEXO DE LOS**  
**PACIENTES EN LA CLÍNICA SANNA- SÁNCHEZ FERRER A LAS 24**  
**HORAS DE ESTAR HOSPITALIZADO Y AL MOMENTO DEL ALTA**  
**MÉDICA.**

Características generales	Nivel de satisfacción a las 24 horas						Nivel de satisfacción al alta					
	Alto		Medio		Bajo		Alto		Medio		Bajo	
Grupo etario	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Adulto joven	11	41%	45	49%	40	41%	90	44%	6	46%	0	0%
Adulto medio	13	48%	17	19%	28	28%	55	27%	3	23%	0	0%
Adulto mayor	3	11%	29	32%	31	31%	59	29%	4	31%	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Sexo</b>												
Masculino	12	44%	40	44%	49	50%	91	46%	10	56%	0	0%
Femenino	15	56%	51	56%	50	50%	108	54%	8	44%	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**FUENTE:** Información obtenida de la encuesta aplicada.

## DISCUSIÓN

En la tabla 1 se puede observar que el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 a las 24 horas de estar hospitalizados se encuentra en un nivel bajo con 46%.

Estos resultados difieren del trabajo de investigación de Ganoza en el 2018 (29), donde se encontró que del 100% de pacientes, la mayor proporción, 47% tuvo una alta satisfacción.

En el presente trabajo de investigación, el nivel de satisfacción bajo, se puede atribuir a que la mayoría de pacientes refieren que no identifican el nombre de la enfermera porque ellas no tienen la costumbre de presentarse, antes de brindar los cuidados, así mismo no les dedican el tiempo necesario como para interesarse en ellos.

En la tabla 2, tenemos el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 al momento del alta médica, obteniendo un resultado de nivel alto con un 94% siendo un porcentaje óptimo, reflejando el contento y bienestar de los pacientes en el servicio.

Estos resultados difieren al estudio de Pacha en el 2016 quien estudió la satisfacción de pacientes pos operados, teniendo como resultado un 68.8% de insatisfacción en dichos pacientes.

El nivel de satisfacción alto puede atribuirse a que la mayoría de pacientes nos refiere que la enfermera le informa y explica los cuidados que va a recibir, poseen habilidades para el cumplimiento de sus funciones, le brinda educación para prevenir complicaciones, dirigiéndose cortésmente y brindando la privacidad durante el cuidado.

En la tabla 3, podemos observar la distribución según características generales de los pacientes, donde se visualiza que los pacientes adultos jóvenes son los más satisfechos con un porcentaje de 44%, el sexo femenino son los más satisfechos con un 53% y según especialidad médica tenemos a los de cirugía general como los más satisfechos con un 27%.

En la tabla 4, podemos visualizar que el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 a las 24 horas de estar hospitalizados hay un nivel medio con 49% representado por la población de adultos jóvenes y según el sexo podemos observar que tanto hombres como mujeres tienen un nivel de

satisfacción baja de 50%. En el momento de la alta médica tenemos un nivel medio de 46% por parte de la población adulto joven y según el sexo tenemos un nivel medio de 56% representado por varones.

Según estos resultados podemos observar que hay mayor satisfacción al momento del alta médica que a las 24 horas de estar hospitalizados, habiendo una diferencia de 48% y siendo más la población adulto joven los que mostraron mayor nivel de satisfacción.

En el presente estudio se tuvo como única limitación a algunos pacientes que no quisieron participar voluntariamente de la encuesta.

## CONCLUSIONES

- 1.** El nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 a las 24 horas de estar hospitalizados es bajo, observado por el 46% del total de pacientes.
- 2.** El nivel de satisfacción de los investigados sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 al momento del alta médica es alto, observado por el 94% de pacientes satisfechos.
- 3.** El nivel de satisfacción de los pacientes adultos jóvenes sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19 a las 24 horas hospitalizados fue medio en 49%.
- 4.** Al momento del alta médica según grupo etario tenemos a los adultos jóvenes con un nivel medio de 46%.
- 5.** El nivel de satisfacción de los pacientes a las 24 horas de estar hospitalizados según género fue bajo 50%.
- 6.** Al momento del alta médica tenemos al sexo masculino con un nivel medio de 56%.

## RECOMENDACIONES

- 1.** Motivar a las enfermeras a que logren realizar un cuidado óptimo con cada uno de los pacientes desde el momento que ingresa a clínica a hospitalizarse a pesar de la circunstancia en la que se encuentre.
- 2.** Evitar los gestos que no muestren cordialidad, además de dar un poco de tiempo para escuchar a los pacientes que están hospitalizados.
- 3.** Continuar realizando investigaciones a las enfermeras para evaluar si realmente brindan el cuidado adecuado y acorde a las circunstancias con los pacientes.
- 4.** Fortalecer en el personal de enfermería la calidad del trato humanizado al paciente desde el momento de su ingreso al establecimiento de salud. Así mismo la retroalimentación continua.
- 5.** Promover la investigación cuantitativa sobre la satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en base a variables cualitativas, no solo a la paciente sino también al cuidador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Khetrapal S., Bhatia R. Impact of COVID-19 pandemic on health system, Sustainable Development Goal 3. Indian Journal [Internet]. 2020 [citado el 30 Jul 2021]; 151(5): 395-399. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7530436/>
2. Goh Y, Yong Q, Chen T, Ho H, Chee Y, Chee T. The Impact of COVID-19 on nurses working in a University Health System in Singapore: A qualitative descriptive study. Int journal of mental [Internert]. 2021 [citado el 30 Jul 2021]; 30(3): 643-652. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/inm.12826>
3. Abidova A, da Silva P, Moreira S. Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal. West Journal of Emerg [Internet]. 2020 [citado el 30 Jul 2021]; 21(2): 391-403. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7081842/>
4. Puch-Ku G, De los Ángeles G, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enf Mex [Internet]. 2016 [citado el 30 Jul 2021]; 24(2): 129-136. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
5. Jalem S. Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Department of a General Hospital in Mexico-A Questionnaire Based Study. Int J Health Sci Res [Internet]. 2020 [citado el 30 Jul 2021]; 10(2): 201-207. Disponible en: [https://www.ijhsr.org/IJHSR\\_Vol.10\\_Issue.2\\_Feb2020/31.pdf](https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.10_Issue.2_Feb2020/31.pdf)
6. Kim-Soon N, Abdulmaged A, Mostafa S, et al. A framework for analyzing the relationships between cancer patient satisfaction, nurse care, patient attitude, and nurse attitude in healthcare systems. Journal of Amb Intel and Hum [Internet]. 2021 [citado el 30 Jul 2021]; 1(1): 1-18. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12652-020-02888-x.pdf>
7. Mendoza N, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Act Méd Per [Internet]. 2020 [citado el 02 ago 2021]; 37(1):

19-26. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext)

- 8.** Ramo L, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. *Hor Méd [Internet]*. 2020 [citado el 02 ago 2021]; 20(3): 1-7. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007)
- 9.** Contreras M, Sierra J. Reflexiones del cuidado enfermero en tiempos de COVID-19. *Enf Inv [Internet]*. 2020 [citado el 05 ago 2021]; 5(3): 71-78. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/914/859>
- 10.** Clínica Sanna [internet]. Perú: Sanna; 2021 [citado el 05 ago 2021]. Disponible en: [https://www.sanna.pe/sobre\\_sanna/asociacion-con-unitedhealth-group/](https://www.sanna.pe/sobre_sanna/asociacion-con-unitedhealth-group/)
- 11.** Peralta R, et al. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional. *Rev Soc Par de Med [Internet]*. 2019 [citado el 05 ago 2021]; 6(1): 41-53. Disponible en: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19>
- 12.** Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Per de Med [Internet]*. 2018 [citado el 05 ago 2021]; 31(4): 137-142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- 13.** Nieto-Blasco J, et al. Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA. *Rehb [Internet]*. 2018 [citado el 05 ago 2021]; 52(1): 28-37. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048712017301068>
- 14.** Méndez-Jiménez A, Morales F, Cruz A. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *CONAMED [Internet]*. 2019 [citado el 08 ago 2021]; 24(2): 87-90. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>

- 15.** Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enf Nef* [Internet]. 2017 [citado el 08 ago 2021]; 20(1): 66-75. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009)
- 16.** Chávez P, Matsumura J, Gutiérrez H, Mendoza D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Hor Med* [Internet]. 2019 [citado el 10 ago 2021]; 19(2): 49-56. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext&tlng=en)
- 17.** Ortega-Morán C, Calderón-González M, Gómez-Alonso C, Muñoz- Cortés G. Satisfacción de pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en una unidad de medicina familiar. *Aten Fam* [Internet]. 2017 [citado el 10 ago 2021]; 24(2): 77-81. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887117300238>
- 18.** Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev de Saúde Púb* [Internet]. 2019 [citado el 12 ago 2021]; 53(87): 1-8. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/#>
- 19.** Bosch-Alcaraz A, et al. Niveles de ruido ambiental en dos unidades de cuidados intensivos pediátricos con diferente infraestructura. *Enf Int* [Internet]. 2021 [citado el 12 ago 2021]; 32(1): 11-17. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239920300390>
- 20.** Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Rev Med Hum* [Internet]. 2020 [citado el 12 ago 2021]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext)
- 21.** Pat-Pech M, Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Rev Enf Mex* [Internet]. 2017 [citado el 12 ago 2021]; 25(2): 119-123. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/110](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110)

- 22.** Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enf Nef* [Internet]. 2017 [citado el 15 ago 2021]; 20(1): 66-75. Disponible en [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009)
- 23.** Martínez N, et al. Modelo de enfermería salubrista para las prácticas de cuidado interdisciplinar. *Rev Cub Enf* [Internet]. 2020 [citado el 15 ago 2021]; 36(3): 1-12. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v36n3/1561-2961-enf-36-03-e3490.pdf>
- 24.** Dandicourt C. Modelos de enfermería relacionados con el cuidado preventivo orientado a la comunidad y la familia. *Rev Cub Enf* [Internet]. 2018 [citado el 16 ago 2021]; 34(4): 1-11. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n4/1561-2961-enf-34-04-e2318.pdf>
- 25.** Caicedo R, Céspedes J, Jaime R. Modelo socio-pedagógico de formación del Técnico Superior en Enfermería para labor de prevención. *Rev Hab Med* [Internet]. 2017 [citado el 16 ago 2021]; 16(6): 997-1008. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2017000600015&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2017000600015&script=sci_arttext&lng=pt)
- 26.** Pacheco K. Grado de satisfacción del paciente pos operado mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía hospital regional II-2 – Tumbes [Tesis]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14420>
- 27.** Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente pos-quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del hospital Ilo, Moquegua [Tesis]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019 [citado el 16 ago 2021]. Disponible en <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
- 28.** Briceño, D. Satisfacción de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en padres de niños del servicio de urgencias pediátricas de la clínica angloamericana, lima 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020 [citado el 17 ago 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4474/t061\\_46464304\\_s.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4474/t061_46464304_s.pdf?sequence=1&isallowed=y)

- 29.**Ganoza, L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo [Tesis]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
- 30.**Oxford University Press [internet]. Satisfacción. Estados Unidos: Oxford;2021 [citado el 16 ago 2021]. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/satisfaccion>
- 31.**Oxford University Press [internet]. Edad. Estados Unidos: Oxford; 2021 [citado el 16 ago 2021]. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/edad>
- 32.**Oxford University Press [internet]. Sexo. Estados Unidos: Oxford; 2021 [citado el 16 ago 2021]. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/sexo>
- 33.**Oxford University Press [internet]. Especialidad. Estados Unidos: Oxford;2021 [citado el 16 ago 2021]. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/especialidad>
- 34.**World Medical Association. [Internet]. Estados Unidos: WMA; 2013. [citado 11 jul 2021], Disponible en: <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-investigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>
- 35.**Colegio de Enfermeros del Perú. [Internet]. Perú: CE; 2015 [citado 11 jul2021]. Disponible en: <http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>



**ANEXO N°1**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**ENCUESTA N°01: SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION:**

Autor Ganoza (2018)

- Edad:
- Sexo:
- Especialidad:

**INSTRUCCIONES:** A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su estado personal con las enfermeras que le vienen brindando atención durante su hospitalización, para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad, deberá marcar con una (x) una de las alternativas siguientes: **SIEMPRE, FRECUENTEMENTE, A VECES o NUNCA** para cada afirmación:

**SIEMPRE (S):** Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera

**FRECUENTEMENTE (F):** cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera

**AVECES (AV):** cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera

**NUNCA (N):** cuando la acción no es realizada por la enfermera

N	ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	S	F	AV	N
1	Identifica el nombre de la enfermera que lo atiende				
2	La enfermera lo escucha con atención cuando Ud. Le informa acerca de su molestia				
3	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir				
4	¿La Enfermera solicita su consentimiento para los procedimientos a realizarle?				
5	La información que recibe de la enfermera la considera útil.				
6	¿Cuándo ingresó al servicio para hospitalizarse, la Enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?				
7	Confía en la capacidad de la enfermera.				
8	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en sus procedimientos				
9	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud				
10	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
11	La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.				

12	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
13	La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace alguna pregunta				
14	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
15	La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
16	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito				
17	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
18	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente				
19	Percibe Ud. Que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
20	Encuentra Ud. Un ambiente de confianza.				
21	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención				
22	Cuándo el médico solicita exámenes de laboratorio, Rayos x. etc. ¿Sabe usted si la enfermera efectiviza dichas solicitudes oportunamente?				
23	Ud. siente que la Enfermera atendió a todos por igual?				
24	Ud. siente que la enfermera utiliza correctamente sus protocolos de bioseguridad				