

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES PUERPERAS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ DE HUANCAYO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN NEONATOLOGÍA**

**TESISTAS:**

YANINA ISABEL AYALA VELÁSQUEZ

LUCILA SANDY JANCACHAGUA TINEO

GABY LORENA QUIÑONES CASAS

**ASESOR:**

DRA. EUDONIA ALVARADO ORTEGA

**HUANCAYO – PERÚ**

**2019**

**DEDICATORIA**

A nuestros padres por la semilla de superación que han sembrado en nosotros, a nuestras familias por su apoyo incondicional.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a nuestras familias, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A nuestros docentes quien nos brindaron su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que en una u otra forma apoyaron la realización de este trabajo.

**Las autoras**

## RESUMEN

La presente tesis “Nivel de Satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el Servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Huancayo 2018” fue fundamentada en conocer y estudiar la satisfacción de las pacientes puérperas a la atención de enfermería en los neonatos durante el período de hospitalización. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de las pacientes en la atención de enfermería; según sus dimensiones y nivel de satisfacción global fue diferente en pacientes puérperas por parto eutócico y distócico. El tipo de estudio es descriptivo no es exclusivamente la obtención y acumulación de datos, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, la población de estudio estuvo conformada por madres con parto eutócico y distócico cuyos niños han sido atendidos en el servicio de alojamiento conjunto. La muestra estuvo conformada por 254 parturientas. Se utilizó como instrumento la Escala de Comforts Modificada, mediante este instrumento se recogió información sobre el nivel de satisfacción de las madres en la atención de enfermería en el servicio de neonatología en las dimensiones; arte del cuidado, disponibilidad, cuidados del recién nacido, y resultado de autocuidado. A través de los resultados de la aplicación de esta investigación se conoció las deficiencias en la atención de enfermería en el servicio para luego implementar medidas correctivas para obtener una mejor calidad y satisfacción de la madre en cuanto a la atención que se brindará al recién nacido.

**Palabras clave:** Satisfacción de atención de enfermería, pacientes puérperas.

## ABSTRACT

This thesis, “level of satisfaction of puerper patients in the care of nursing in the joint accommodation service national hospital ramiro priale priale de Huancayo 2018” is based on knowing and studying the satisfaction of puerperal patients versus nursing care in nursing neonates during the hospitalization period. Its main objective is to determine the level of patient satisfaction in nursing care; according to their dimensions and level of overall satisfaction, it was different in postpartum patients with eutocic and dystocic delivery. The type of study is descriptive, it is not exclusively the collection and accumulation of data, but it will be related to existing conditions and connections, the study population will be made up of mothers with eutócico and dystocic birth whose children have been treated in the service. The sample will consist of 254 parturients. The Modified Comforts Scale was used as an instrument, through this instrument information will be collected on the mothers' perception of nursing care in the neonatology service in the dimensions; puerperium care, newborn care, logistics and the right to privacy. Through the results of the application of this research, the deficiencies in nursing care in the service will be known, and then corrective measures will be implemented to obtain a better quality and satisfaction of the mother regarding the care that will be provided to the newborn.

**Key words:** Satisfaction of nursing care, postpartum patients.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I MARCO TEÓRICO .....	4
1.1. ANTECEDENTES .....	4
1.2. BASES CONCEPTUALES .....	9
1.3. BASES TEORICAS .....	20
CAPÍTULO II MARCO METODOLOGICO .....	26
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
2.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
2.3.1. Población .....	27
2.3.2. Muestra .....	27
2.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	28
2.4.1. Técnica .....	28
2.4.2. Instrumento .....	29
2.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	29

2.5. PROCEDIMIENTO .....	31
2.6. PLAN DE TABULACIÓN .....	31
CAPITULO III RESULTADOS.....	33
3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO .....	33
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
CONCLUSIONES .....	46
SUGERENCIAS.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48
WEBGRAFÍA .....	51
ANEXO N° 01 CUESTIONARIO .....	52
ANEXO N° 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	56
ANEXO N° 03 CONSTANCIA VALIDACION JUEZ EXPERTO .....	57
ANEXO N° 04 MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLE .....	58

## INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la excelencia en la calidad de los cuidados que se brinda en el periodo de parto, puerperio hospitalario y los cuidados al recién nacidos es una labor muy importante para la enfermera, de ello depende la participación de la madre en el cuidado de su hijo, siendo responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor atención con calidad y calidez; respondiendo sus dudas y siendo informado de todo los procedimientos que se les realizará. La presencia de un familiar, el apoyo y respaldo son considerados elementos fundamentales para que el bienestar del mismo.

Al indagar sobre el nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Essalud Ramiro Prialé Prialé, se trazó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Nacional Essalud Ramiro Prialé Prialé 2018 Huancayo.

El estudio tuvo como Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2018 Huancayo

Los Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas, en la atención de enfermería en el arte del cuidado en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.
2. Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la disponibilidad del cuidado de enfermería en el servicio de alojamiento

conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

3. Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas, en el cuidado del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

4. Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas, en el resultado del autocuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

La Hipótesis General.

Ha: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas es muy satisfactorio en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2018 Huancayo.

Ho: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas no es muy satisfactorio en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2018 Huancayo.

Las Hipótesis Específicas.

Ha1: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas es muy satisfactorio en la atención de enfermería en el arte del cuidado en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Ho1: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas no es muy satisfactorio, en la atención de enfermería en el arte del cuidado en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

Ha2: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas es muy satisfactorio en la disponibilidad del cuidado de enfermería en el servicio de

alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Ho2: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas no es muy satisfactorio en la disponibilidad del cuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Ha3: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas es muy satisfactorio en la atención de enfermería en el cuidado del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

Ho3: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas no es muy satisfactorio en la atención de enfermería en el cuidado del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

Ha4: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas es muy satisfactorio en el resultado del autocuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

Ho4: El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas no es muy satisfactorio en el resultado del autocuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto alojamiento conjunto alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

La variable en estudio fue Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. ANTECEDENTES

##### **Internacionales**

En Badajoz, España Pablos-González, M. del Mar, Cubo-Delgado, Sixto, "Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz", sus resultados fueron La tasa de respuesta asciende al 34,7%. El perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83,3%), con condición laboral fijo (78,9%) y una experiencia profesional de más de 10 años (77,5%). No existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. (1)

En Michoacán, México, Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Ma. Martha Marín, Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social 2017, los resultados fueron las usuarias manifestaron que el equipamiento, las señalizaciones y el estado de las habitaciones es mucho mejor de lo que esperaban, es decir, que el hospital contaba con lo necesario. Asimismo, los pacientes manifestaron que los profesionales de enfermería se interesan por hacer su estancia agradable, solucionar las problemáticas que les competen, infundirles confianza y ser amables, y que todo ello fue mejor de lo que esperaban y mucho mejor de lo que esperaban. Por otro lado, 3 de cada 10 enfermeras sufre estrés laboral y un tercio del total mencionó que el

exceso de trabajo no les permite llevar a cabo sus actividades con calidad. Con respecto al ambiente laboral entre jefes y subordinados dijeron que lo percibe algo tenso, mientras que 3 de cada 10 refirieron que el salario que perciben no coincide con su carga laboral. Aunque la conclusión es que algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe. (2).

### **Nacionales**

En Cajamarca Perú, Benavides Salazar, Idelsa (2019) Calidad del cuidado de enfermería de la paciente puérpera en el servicio de hospitalización del Hospital II – E Simón Bolívar 2018. El Objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería de las pacientes puérperas en el servicio de hospitalización del Hospital II- E Simón Bolívar de Cajamarca - 2018. La investigación es de tipo descriptiva de corte transversal. La muestra estuvo constituida 120 puérperas del servicio de hospitalización, como instrumento se utilizó el cuestionario para la recolección de datos; Se concluye que existe satisfacción de las pacientes puérperas a nivel de la Dimensión Biológica satisfechas (35%), Dimensión Emocional: satisfechas (21%), en la Dimensión Social: satisfechas (43%), en la Dimensión Espiritual no presentaron satisfacción.(3)

En Ayacucho, Perú, Díaz Fernández, Lisseth (2019) Nivel de satisfacción del parto por cesárea en puérperas mediatas. Hospital de apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho. Enero - marzo 2018. El Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del parto por cesárea en puérperas

mediatas atendidas en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho entre los meses de enero - marzo 2018. El tipo de investigación fue aplicada de nivel cuantitativa, método descriptivo simple, con diseño no experimental. Sobre una población de 63 puérperas mediatas post cesareadas en el Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno de Ayacucho entre los meses de enero - marzo del 2018 y una muestra de 55 pacientes, aplicando el cuestionario. El análisis estadístico fue descriptivo con la aplicación de software SPSS-IBM 24.0 los resultados se terminaron que el 78.2%(43) refieren estar satisfecho con la atención recibida y el 21.8% (12) manifestaron estar insatisfechos, en conclusión, el nivel de satisfacción es alto llegando al 78.2% de pacientes post cesareadas mediatas satisfechas.(4)

En Cajamarca, Perú, Sánchez Fernández, Cristina (2018) Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo-junio de 2018. El Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención con nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo-junio de 2018; teniendo como diseño de investigación descriptivo correlacional, en la cual la muestra estuvo compuesta por 152 puérperas cuyo parto fue atendido en el Hospital Regional Docente Cajamarca. Para el logro del objetivo descrito se hizo la aplicación de una encuesta SERVPERF sobre calidad de atención, el cual está compuesto por 22 reactivos; y otra encuesta sobre satisfacción compuesta por 10 indicadores que miden las variables anteriormente mencionadas. Dentro de los

resultados obtenidos, se halló que: el nivel de calidad de atención es media (67.1%) y las puérperas se encuentran satisfechas (57.2%) en la atención del parto que se les brinda, por otro lado; llegando a la conclusión que existe relación significativa entre calidad de atención con nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca, según el coeficiente de correlación no paramétrico Gamma siendo significativa en un nivel 0.01.(5).

### **Locales**

En Huánuco, Perú, Espinoza Beraún, María (2017) Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, desde la percepción de las puérperas, en el servicio de ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2016. El objetivo: determinar el nivel de calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, desde la percepción de las puérperas, en el servicio de ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2016. Respecto a la metodología, el estudio fue no experimental, de diseño descriptivo, longitudinal y prospectivo, el estudio analizó a 125 elementos entre los meses de enero a marzo del 2017. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva con uso del software Excel y SPSS 22. Los resultados indicaron que del total de elementos observados (125), 112 usuarios perciben un Buen Cuidado, el cual representa un 89,6% de la muestra; mientras que 13 usuarios perciben Regular Cuidado, el

cual representa el 10,4% de la muestra; así mismo ningún elemento percibe Deficiente Cuidado.(6)

En Pasco, Perú, Lozano Meza, Edith (2017) Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017. El Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las puérperas post cesárea que asisten al servicio de gineco obstetricia y la muestra es obtenida mediante el muestreo de proporciones para población finita y aleatoria que es de 54. La técnica es la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert modificado aplicado previo consentimiento informado. Del 100% (54), 56%. (30) está satisfecho, y 44% (24) insatisfecho. En la dimensión fisiológica 63% (34) está satisfecho y 37% (20) insatisfecho, mientras que en la dimensión emocional 56% (30) está satisfecho y 44% (24) insatisfecho; en lo social 57% (31) insatisfecho y 43% (23) satisfecho; y en lo espiritual 54% (29) insatisfecho y 46% (25) satisfecho. Los indicadores referido a satisfecho está dado porque 57% (31) expresan la eliminación, 56% (30) el descanso y sueño; en lo emocional 46% (28) por la aceptación, en lo social 63% (34) en la relación con el personal; y en lo espiritual 70% (36) en la creencia; mientras que los indicadores insatisfechos 63% (34) expresan que está dado por la nutrición e higiene, en lo

emocional 65% (35) por el respeto y 59% (32) por la empatía, en lo social 74% (40) en la relación con el neonato, y en lo espiritual 70% (41) por el amor. (7)

En Junín, Perú, Córdor Mateo, Jorge Luis Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018 Conclusión: El nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, 2018, representa que un 17.65% de usuarios percibe satisfacción por los servicios, mientras que un 42.35% señala que su nivel de satisfacción es baja. El nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital de Apoyo Junín, 2018 es significativamente bajo (8).

## **1.2. BASES CONCEPTUALES**

### **Gestión Orientada a la Satisfacción del Cliente**

“El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los clientes es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia empresarial. Focalizar las necesidades del cliente consiste en que dichas necesidades estén claras para todos los miembros de la organización. La percepción de la calidad juzgada por el cliente, se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio, que agregan valor para los clientes, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los tornan fieles a la marca.

La orientación hacia el cliente requiere también estar al tanto del desarrollo tecnológico, conocer las ofertas de los competidores y, responder de manera rápida y flexible a sus necesidades y expectativas”. (9)

“Hoy en día, el lograr la plena satisfacción del cliente es uno de los objetivos más importantes de toda empresa exitosa y de las que pretenden serlo. Los beneficios de alcanzar ese objetivo son diversos, sin embargo, algunos expertos en mercadotecnia nos muestran tres beneficios esenciales de conseguir la satisfacción del cliente.

- a) Un cliente satisfecho, por lo general vuelve a comprar (lealtad).
- b) Un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio (difusión gratuita o a muy bajo costo).
- c) Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia (competitividad).

Por consiguiente, no cabe duda de que el éxito empresarial se basa, en gran medida, en su compromiso por lograr clientes satisfechos”.

### **Satisfacción del Paciente**

La definición de satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. Según el Prof. Philip Kotler como cita Iván Thompson la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción (10).

Según CELA “La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o excedidas.

### **Satisfacción del Cliente**

Normalmente un cliente está satisfecho cuando un servicio o producto alcanza o excede sus expectativas”.(11) La satisfacción del cliente es un indicador de la calidad teniendo en cuenta esta premisa se cita que:

“Calidad: adecuación del uso – satisfacción del cliente. La calidad es una noción que da cuenta de las cualidades y características del servicio que presta una institución; las definiciones más importantes y completas son: “Calidad es adecuar al uso” y “Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas del cliente”

- ✓ Satisfacción “es aquella sensación que el individuo experimenta a necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos”.(10)
- ✓ Satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Pero su logro depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas, o si el cliente tiene acceso limitado a los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.
- ✓ Satisfacción del paciente “es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando

se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias”.

### **Elementos de la Satisfacción**

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. (10) Estos elementos son:

- a) Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- b) Accesibilidad: Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- c) Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- d) Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.

- e) Confianza: Grado, que el proveedor de servicio de salud demuestra habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- f) Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- g) Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. Cuando las preguntas que se hacen los clientes pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre. Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los clientes y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida. (9)

## **Importancia de la Satisfacción de las Necesidades y Expectativas del Paciente**

Si se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, cada uno de ellos tiene expectativas sobre el servicio que ofrece la organización.

La mayoría de los pacientes desea el mejor estado de salud que pueda lograrse; un servicio conveniente y oportuno; un tratamiento cortés y considerado por parte del personal y una información correcta sobre su salud. Los familiares y amigos también quieren encontrar suficiente información, acceso al paciente, sensibilidad y consideración por parte del personal hospitalario.

Cuando una persona tiene una necesidad específica, busca un producto o servicio para satisfacerla, si la elección anterior proporcionó un alto grado de satisfacción tendrán muy buenas posibilidades de ser escogida de nuevo, logrando además que en esa siguiente oportunidad, la decisión sea favorecida por un mayor contenido de emoción que de razón. Un cliente satisfecho además de repetir sus asistencias a la organización en el futuro, será la mejor publicidad que los productos puedan tener.

En la satisfacción del paciente que se logra por primera vez, es importante tener en cuenta que las expectativas de los clientes cambian con la tecnología y los esfuerzos educacionales, lo que quiere

decir que la consulta con los pacientes debe ser frecuente para ajustar la comprensión de sus expectativas. Cuando la empresa tiene estándares fijos o estáticos, no da en el objetivo en términos de expectativas de sus clientes, porque éstas siempre están incrementándose y cambiando.

El conocimiento del grado de satisfacción del paciente una vez que ha recibido el servicio, es la principal fuente de información para que las empresas realicen una planeación de cómo mejorar el servicio que están otorgando a sus pacientes, por consiguiente la medición del grado de satisfacción del cliente no es útil, sino se usa para establecer acciones que permitan ofrecer un servicio que supere sus expectativas.

Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los pacientes deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar la relación histórica que existe entre la organización y sus pacientes, servir para evaluar la satisfacción del paciente con respecto a los competidores, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del paciente. Además, este estudio se debe diseñar con base en las expectativas y la percepción de la calidad del producto o servicio por parte del consumidor. (10)

La medición de la calidad de los servicios se realiza comúnmente a través de cuestionarios aplicados directamente al consumidor. Las preguntas de los cuestionarios deben ser muy específicas y fáciles de cuantificar para poder llevar a cabo análisis posteriores.

Las expectativas han crecido más que los resultados de los servicios salud. La primera es el aumento de la prevalencia de las enfermedades

degenerativas y crónicas; en segundo lugar, la mayor preocupación social por la salud amplifica los síntomas y las percepciones de la enfermedad; por otra parte, las crecientes atenciones de los medios de comunicación hacia las cuestiones sanitarias favorecen a crear un clima de desconfianza e inseguridad en los pacientes.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus pacientes, consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de calidad de la atención. (11)

El paciente evalúa el servicio global y no aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades del paciente, no siempre la mala satisfacción es resultado de una mala atención a veces refleja sólo algunos aspectos de ella. El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen de la institución hospitalaria.

### **Niveles de Satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).

En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

### **Satisfacción del paciente con el Servicio de Enfermería**

“Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios”. (12)

“La meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna. La atención que enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del vendedor (actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan. Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron”

## **Atención de Enfermería**

La profesión de enfermería ha sido definida por líderes de enfermería y organizaciones profesionales según sus funciones. Una definición de uso internacional citada a menudo fue formulada por Virginia Henderson (1961) según ella la atención de enfermería era “ayudar al individuo, sano o enfermo a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a morir en paz) que el individuo realizará por el mismo en caso de tener las fuerzas, los deseos o los conocimientos necesarios.

Ida Orlando (1961) consideraba la enfermería como “la administración de la ayuda que el paciente pudiera necesitar para cubrir sus necesidades, esto es, para garantizar en la medida de lo posible su bienestar físico y mental”. (13)

Dorotea Orem (1971) la definición de enfermería “se enfoca hacia las necesidades de autocuidado del paciente. Orem descubre su filosofía de la enfermería como sigue: la enfermería tiene como especial preocupación las necesidades del hombre de actuar atendándose a sí mismo y su provisión y dirección de forma continua con el fin de mantener la vida y la salud, recuperarse.

En 1980 la American Nurses Asociación (ANA) la definición de enfermería que se presentó en este documento reflejaba la evolución histórica de la profesión y su base teórica: “La enfermería es el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud reales y potenciales.

En conclusión podemos definir enfermería como: “Disciplina que

constituye un arte y una ciencia que considera al paciente en forma integral, cuerpo, mente y espíritu, cuyo propósito es servir a la humanidad fomentando la salud por medio de la enseñanza y los cuidados que requiere el paciente”.

### **El Servicio de Enfermería**

Es una parte de los servicios que proporcionan los servicios de salud, a los pacientes. Este es un servicio que está en mayor relación con el resto de los servicios de la institución, estas relaciones se producen en todos los niveles de funcionamiento y cabe hacer la consideración de que una institución dará buena atención según tan fundamental y estratégico sea el servicio de enfermería (Hamar y Henderson).

El servicio de enfermería es una unidad importante en una organización hospitalaria, constituye el elemento de enlace, entre los diferentes departamentos y servicios del hospital, administrado adecuadamente representa un verdadero pilar de la organización, desde del ámbito técnico suministra cuidados seguros, eficientes, eficaces al paciente y el fomento de las buenas relaciones. (14)

Al considerar algunos aspectos que pueden dar idea de la calidad de atención de enfermería, se tendrá no solo en cuenta, los aspectos técnicos, sino una serie de consideraciones en relación con el trato al paciente. La enfermera deberá considerar entonces al paciente como un ente bio-psico-social así también recordar que es un individuo, miembro de una familia y componente de una sociedad. (15)

Hay que considerar que muchas veces, la actitud de la enfermera hacia los pacientes es favorable o desfavorable influyendo diversos.

### 1.3. BASES TEÓRICAS

#### **Teoría de las Necesidades Humanas**

Las necesidades humanas básicas son necesarias para la supervivencia y la salud del ser humano, por ejemplo: comida, agua, seguridad y amor.

Aunque cada persona tiene otras necesidades básicas y el punto hasta el que se satisfagan estas necesidades básicas es un factor importante para determinar el estado de salud de una persona. (16) Las teorías de enfermería definen necesidad de varias formas así:

**Abraham Maslow**, inicio la escuela del comportamiento humano en 1943 creando su teoría de la jerarquía de las necesidades. (17)

Para Maslow, las necesidades motivan la conducta del individuo; postuló que todas las personas tienen necesidades básicas que deben satisfacerse para que el individuo alcance un nivel óptimo de bienestar. Su modelo incluye tanto las necesidades fisiológicas, las psicológicas, considerando cinco categorías básicas de necesidades del hombre que en orden de prioridad son: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad y protección, necesidades de amor y pertenencia, necesidades de estimación y necesidades de realización personal. “En otras palabras las necesidades fisiológicas son generalmente más importantes para el cliente que el resto”. Por tanto, cuando no se satisfacen estas necesidades básicas, el cliente puede no desear o ser incapaz de afrontar necesidades de niveles superiores. (18)

La jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que las enfermeras pueden utilizar para comprender las interrelaciones de las

necesidades humanas básicas. De acuerdo con este modelo, ciertas necesidades humanas son más básicas que otras; es decir; algunas necesidades deben satisfacerse antes que otras. Satisfacer las necesidades fisiológicas antes que las necesidades de amor y pertenencia.

Para proporcionar la atención más eficaz, la enfermera necesita comprender las relaciones entre las diferentes necesidades y los factores que determinan las prioridades del usuario. (17)

La teoría de Maslow es útil para la enfermera porque se centra en las necesidades físicas y psicosociales básicas fundamentales para la vida humana. El reconocimiento de la importancia de estas necesidades en determinados momentos de la vida de un individuo permite a la enfermera facilitar su satisfacción.

El enfoque de satisfacción por prioridades se refleja en la jerarquía de necesidades de Maslow clasificándolas como sigue: necesidades fisiológicas, de seguridad física y psicológica, de pertenencia, de autoestima y respeto de sí mismo y de realización personal.

La teoría de la expectativa explica el proceso comportamental de por qué los individuos son motivados a elegir un comportamiento sobre otro. Explica también cómo los individuos toman decisiones para alcanzar un resultado que perciben más valioso.

El Ministerio de Salud (1995) define la satisfacción del usuario como el conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidad y exigencia de los beneficiarios del sector público de salud.

Atención de Enfermería, se define como: "... la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería".

Para el Colegio de Enfermeros del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello (Senge, 1999). Es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho (27)

El Consejo Internacional de Enfermeras señala que "la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento"

Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes. El cuidado como una mística humana, es una característica humana innata, es el "modo humano de ser", una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un "valor fundamental" moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del

involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente. El cuidado como una relación interpersonal enfermera-paciente es en contraste a las perspectivas anteriores, una visión que se considera fundamento del cuidado humano, con lo cual se expresa la creencia que el cuidado es una relación interpersonal, originando que la interrelación sea vista como la esencia del cuidado. El paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad. La necesidad del paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha, es así que debe confiar en la enfermera como una persona que se preocupa por su atención. La calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la atención enfermera-paciente y dependiendo de esta el paciente recepcionará como mala o buena la calidad de atención. Pedro Laín Exralgo, en su obra "Enfermedad con experiencia", plantea "Que sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor con el riesgo de morir", quien está enfermo se siente penosamente solo y eso acrecienta su aflicción y su desvalimiento. El paciente es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo. Cada paciente tiene características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, etc.) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve; esto conlleva a que cada necesidad que presente tenga que ser atendida de manera diferente y específica. Así

podemos mencionar las siguientes características individuales del paciente: edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización. (28)

Peplau, Orlando, en su Modelo de Enfermería Psicodinámica abordan un tipo de relación enfermera-paciente que se conoce como relaciones interpersonales; en la cual dos personas llegan a conocerse lo suficientemente bien como para afrontar los problemas que surjan de forma cooperativa. Orlando considera que la función de enfermería es averiguar y satisfacer las necesidades de ayuda inmediata al paciente. Esta función se logra cuando la enfermera satisface estas necesidades a través del proceso de enfermería. (21)

Satir (2005) plantea que la comunicación afectiva es relevante en las interacciones humanas, evita situaciones problemáticas y en otras las resuelve. El personal de Enfermería interactúa con las personas que se encuentran en su entorno con el propósito de identificar sus necesidades interferidas y para conocer también sus sentimientos y sus opiniones acerca de su problema de salud. Es importante que el paciente y los familiares sean partícipes en la búsqueda de soluciones para lograr la calidad de su cuidado. Por lo tanto, la enfermería puede ser considerada como un instrumento educativo, que promueve una fuerza de maduración de la personalidad hacia la construcción de una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria. (22)

Helman, Martínez, Heath. (2007) Las luces y los equipos de soporte vital son experimentados y vividos por los padres de los neonatos hospitalizados no solo como una necesidad sino como una agresión

para sus hijos, el impacto auditivo producido por los ruidos de alarmas, monitores y las conversaciones del equipo de salud. (24)

El apoyo emocional a los padres de los recién nacidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal consiste en la relación de ayuda que establece el profesional en enfermería para reducir la ansiedad como consecuencia de la hospitalización de su hijo en condiciones críticas. López, Pita (2010). (25)

Los neonatos son individuos diferentes a niños de mayor edad y al adulto, tanto fisiológica como psicológicamente. El proceso de enfermería es un instrumento que permite atender mejor las necesidades especiales del neonato.

El instrumento que se recomienda para valorar la satisfacción del paciente es el denominado Encuesta de satisfacción del paciente con los Cuidados de Enfermería, formulado por Abdellah y Levine (1957) compuesto por 35 ítems agrupados dentro de seis escalas. (26)

Un estudio en España realizado por enfermeras permitió identificar los problemas de salud que frecuentemente se presentan en una unidad de neonatología adaptados con las correspondientes categorías diagnósticas de la NANDA para su validación. Concluyó que estas categorías validadas son parcialmente identificables por las enfermeras y que pueden ser usadas en el plan de cuidado del neonato. Las categorías sometidas a validación fueron las siguientes: Oxigenación y regulación de la temperatura, alimentación, actividad y descanso, higiene, comunicación, seguridad en el ambiente, Garantía de crecimiento y desarrollo saludable.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tiempo de estudio, es prospectivo ya que se recogió la información de las pacientes puérperas en un período de tiempo, a partir de una fuente primaria.

Según la participación del investigador es observacional, ya que se realizó sin la manipulación de la variable independiente por parte del investigador, quien observa los fenómenos tal como ocurren en la naturaleza.

Según la medición de las variables, el estudio es transversal, ya que el instrumento se aplicó a la muestra en un solo momento y la variable se midió solo una vez. La muestra es independiente.

Según la cantidad de variables a estudiar es descriptiva, univariada porque a través de las madres encuestadas de la muestra recolectamos información sobre su nivel de satisfacción.

#### 2.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Es no experimental, transversal y descriptivo simple que implica observar y describir el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería, en una sola variable.



M: Es la muestra en quien se realiza el estudio.

O: Observaciones realizadas

## 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 1008 madres con parto eutócico y distócico cuyos niños han sido atendidos en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud de Huancayo durante el año 2018.

### 2.3.2. Muestra

La muestra para esta investigación fue de 254 madres de familia.

El tamaño de muestra se determinó por muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple en poblaciones finitas para estimar la proporción de pacientes con satisfacción alta frente a la atención de enfermería, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)\varepsilon^2 + PQZ^2}$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra (pacientes encuestados)

P: es la probabilidad de éxito (proporción de pacientes con satisfacción alta frente a la atención de Enfermería en la población),

Q = 1 – P es la probabilidad de fracaso (proporción de pacientes con satisfacción baja o media frente a la atención de Enfermería en la población),

$\varepsilon$ : es el error de estimación máximo permisible (margen de error a tolerar)

Z: es el valor de la distribución normal estándar para una probabilidad de  $(1-\alpha/2)$ , donde  $\alpha$  es el nivel de significación y  $(1-\alpha)$  es el nivel confianza establecido.

### REEMPLAZANDO

N = 1008 pacientes

P = 0,33 (o sea, el 33% de pacientes tienen satisfacción alta frente a la atención de Enfermería, estimado en base a la distribución estadística uniforme o rectangular con tres niveles o categorías equiprobables (baja, media y alta), cada una con probabilidad de 1/3

Q = 0,67

$\alpha = 0,05$ ;  $1 - \alpha/2 = 0,975$ ;  $Z = 1,96$

$\varepsilon = 0,05$  (o sea, 5%)

Reemplazando estos datos en la fórmula resulta que:

$$n = \frac{1008(0,33)(0,67)(1,96)^2}{1007(0,05)^2 + (0,33)(0,67)(1,96)^2} = 254$$

La muestra estuvo constituida por 254 pacientes (madres de recién nacidos registrados en el Hospital Ramiro Priolé de Huancayo, que representa el 25,2% de la población total de pacientes.

## 2.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS

### 2.4.1. Técnica

Es una técnica que nos permitió recolectar los datos de las púerperas de recién nacidos por parto eutócico y distócico fuente primaria mediante la conversación directa, de persona a persona.

Se realizó en una muestra la cual consideramos viable, ya que el tiempo que se emplea es mayor que en otras técnicas de investigación.

#### **2.4.2. Instrumento**

La escala de comforts modificada consta de 2 partes: datos generales de las pacientes y datos específicos en donde consideramos 4 dimensiones: Arte del cuidado en donde consideramos 10 ítems, disponibilidad con 5 ítems también, cuidados del recién nacido con 9 ítems y resultado del autocuidado con 3 ítems.

Mediante este instrumento se recogió información sobre la percepción de las madres de la atención de enfermería en el servicio de neonatología (Anexo N° 01).

#### **2.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento**

El instrumento de recolección de datos fue validado en dos fases, una cualitativa (validez de contenido) y otra cuantitativa que corresponde a la evaluación de las propiedades métricas (confiabilidad).

Este tipo de validez evalúa la capacidad de los reactivos del instrumento de manera cualitativa para recoger el contenido y el alcance del constructo del cuestionario propuesto y fueron los siguientes:

##### **Validez racional o revisión del conocimiento disponible**

Ello se llevó a cabo gracias a la revisión de los antecedentes de investigaciones sobre el tema en estudio, para el cual se contó con

literatura suficiente y disponible (antecedentes del estudio); este hecho aseguró la representatividad de todas las dimensiones, contenidos y conceptos de la variable de estudio.

### **Validez por juicio de expertos**

El instrumento fue validado por juicio de expertos, entre ellos (Anexo N° 03)

### **Profesionales Consultados**

1. Dr. Ciencias de Enfermería Edwin Gonzales Paco
2. Lic. Enf. Tania Salazar Lazo DNI N°40346335 CEP N°27766
3. Lic. Enf. Umbelinda Velásquez Salinas CEP N°23026
4. Lic. Enf. Consuelo Ribera Brañes DNI N°20036560 CEP N°56032
5. Magister Karina Estrada Vargas DNI N°41109651 CEP N°40475
6. Magister Yessica Castro Torres DNI N°43083123 CEP N°51772
7. Magister Marycris Centeno Amaya DNI N° 42951259 CEP N°51771

La Confiabilidad: para determinar la validez estadística del instrumento de medición, se realizó a través de la prueba estadística: Binomial para cada ítem (4) de la escala dicotómica, y es como sigue a continuación: concluimos que el ítem de la escala es adecuado (se acepta), entonces la opinión favorable de la mayoría de los expertos debe ser superior al 50%, ya que la calidad del ítem se categoriza como **“adecuado”** o **“inadecuado”**.

**Tabla 1.** Prueba Binomial (Juicio de expertos).

ITEM EVAL.	JUECES EXPERTOS				P VALOR $\leq \alpha$	SIGNIFIC. ESTAD.
	ADECUADO		INADECUADO			
	N°	%	N°	%		
1	7	100	0	0	0.0078125	**
2	7	100	0	0	0.0078125	**
3	7	100	0	0	0.0078125	**
4	7	100	0	0	0.0078125	**
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.725</b>	

Nota: \* : Significativa ( $P < 0.05$ )

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

Fuente. Matriz de respuestas de los Expertos (Anexo N°03)

## 2.5. PROCEDIMIENTO

Para el estudio se realizó los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso al Departamento de Capacitación del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud Huancayo.
- Se realizó la entrevista a las madres que van a ser parte del estudio.
- Se aplicó el instrumento para la toma de datos de la investigación.
- Selección, cómputo, o tabulación y evaluación de datos.
- Interpretación de los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible.

## 2.6. PLAN DE TABULACIÓN

La información obtenida del trabajo de campo a través del cuestionario se digitalizo en una matriz de datos en el procesador de hojas de cálculo Microsoft Excel para el análisis descriptivo y luego se exporto

hacia el programa SPSS Versión 25, para la obtención de la información en Tablas y Figuras para que luego se puede realizar la interpretación correspondiente.

El análisis y la tabulación de la información fue realizada a través del:

**Análisis estadístico descriptivo:** Para el análisis sociodemográfico de la muestra seleccionada y para la presentación de las frecuencias de respuestas en valores porcentuales representado en gráficos de barra.

**Análisis estadístico inferencial:** Para la contrastación de la hipótesis general y específica, con el cálculo de la distribución normal estándar conociendo la media de las proporciones.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

**Tabla 1.** Características demo sociales de las pacientes puérperas del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2018. (n = 254)

<b>Variable y categorías</b>	<b>Pacientes</b>	<b>%</b>
<b>Edad (años)</b>		
< 30	68	27,2
30 a 39	172	67,7
> 39	13	5,1
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	13	5,1
Secundaria	35	13,8
Superior técnica	69	27,2
Superior universitaria	137	53,9
<b>Condición civil</b>		
Casada	139	54,7
Conviviente	91	35,8
Madre soltera	24	9,4
<b>Situación laboral</b>		
Obrera	26	10,2
Empleada	107	42,1
Independiente	113	44,5
Desocupada	8	3,1
<b>Número embarazos</b>		
1	109	42,9
2	98	38,6
Más de 2	47	18,5
<b>Tipo de parto</b>		
Eutócico	103	40,6
Distócico	151	59,4
<b>Tiempo de hospitalización (días)</b>		
1	98	38,6
2	85	33,5
3	71	28,0

Fuente: Cuestionario (Anexo1).

En la tabla 1 se aprecia que las pacientes puérperas del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo se caracterizan predominantemente por tener de 30 a 39 años de edad (67,7%), instrucción superior universitaria (53,9%), ser casadas (54,7%), independientes (44,5%), con un embarazo (42,9%), parto distócico (59,4%) y un día de hospitalización (38,6%).

**Tabla 2.** Satisfacción de las pacientes púerperas en la atención de enfermería en la dimensión arte del cuidado, en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018” (n = 254).

ARTE DEL CUIDADO	Respuestas (%)		Muy Satisfecho
	Insatisfecho	Satisfecho	
1. El personal de enfermería muestra cortesía hacia usted	3,1	32,7	64,2
2. El personal de enfermería entiende que usted está adolorida y le apoya con su recién nacido	3,1	34,6	62,2
3. El personal de enfermería muestra paciencia en la atención de su recién nacido	5,5	32,7	61,8
4. El personal de enfermería resuelve sus dudas en el cuidado del recién nacido	7,9	34,3	57,9
5. Usted entiende cuando el personal de enfermería le habla	8,7	33,9	57,5
6. La enfermera le brinda confianza mientras atiende a su recién nacido	8,3	39,0	52,8
7. La enfermera conversa con usted mientras brinda atención a su recién nacido	5,5	39,4	55,1
8. El personal de enfermería respeta su opinión	5,9	39,4	54,7
9. La enfermera deja cómodo a su bebé después de atenderlo	2,8	33,9	63,4
10. La enfermera está atenta mientras atiende a su recién nacido	2,8	33,9	63,4

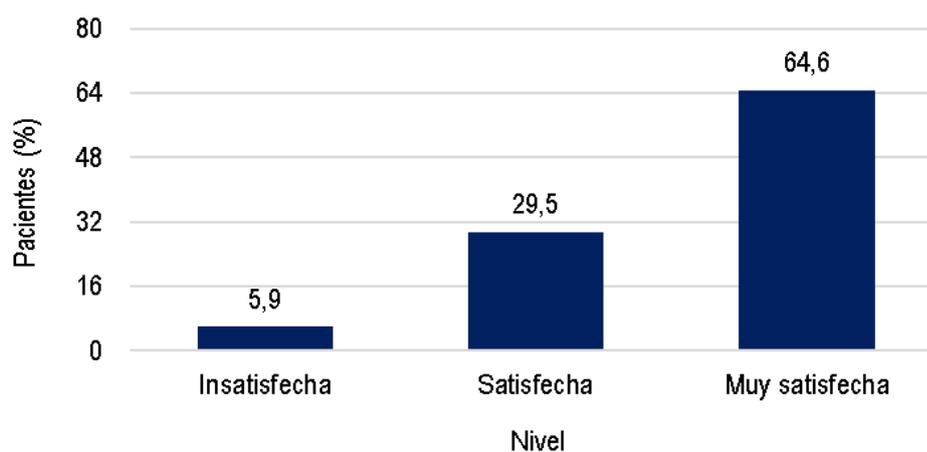
Fuente: Cuestionario (Anexo1).

En la Tabla 3 se aprecia que la respuesta más frecuente de las pacientes a los ítems del arte del cuidado es “muy satisfecho”, oscilando entre 52,8% (ítem 6) y 64,2% (ítem 1). La respuesta “satisfecho” fluctúa entre 32,7% (ítems 1 y 3) y 39,4% (ítems 7 y 8), y la respuesta “insatisfecho”, entre 2,8% (ítems 9 y 10) y 8,7% (ítem 5).

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la dimensión arte del cuidado

Nivel	Pacientes	%
Insatisfacción (0 a 6)	15	5,9
Satisfecho (7 a 13)	75	29,5
Muy satisfecho (14 a 20)	164	64,6
Total	254	100

Fuente: Cuestionario (Anexo1).



**Gráfico 1.** Nivel de Satisfacción en la dimensión arte del cuidado

En la Tabla 3 y Gráfico 1 se aprecia que la mayoría de los pacientes se encuentran muy satisfecho en la dimensión el arte del cuidado 164 (64,6%), el 75 (29,5%) y en insatisfacción 15 (5,9%).

**Tabla 4.** Satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en la dimensión disponibilidad, en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018” (n = 254).

Disponibilidad	Respuestas (%)		
	Insatisfecha	Satisfecha	Muy Satisfecha
1. El personal de enfermería acude cuando usted lo necesita	2,8	38,6	58,7
2. El tiempo del personal de enfermería es suficiente para educarla sobre la atención del recién nacido	7,9	38,2	53,9
3. Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno mañana.	5,5	43,3	51,2
4. Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno tarde	2,4	46,5	51,2
5. Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno noche	28,0	52,0	20,1

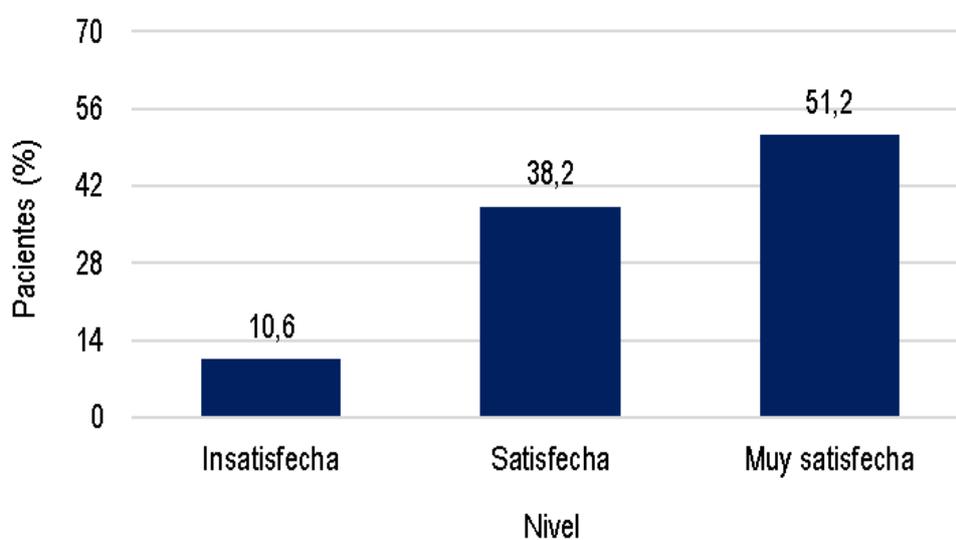
Fuente: Cuestionario (Anexo1).

En la Tabla 4 se observa que la respuesta más frecuente de las pacientes a la mayoría de los ítems (4 de 5) de la disponibilidad es “muy satisfecha”, oscilando entre 51,2% (ítems 3 y 4) y 58,7% (ítem 1). La respuesta “satisfecha” fluctúa entre 38,6% (ítem 1) y 52% (ítem 5), y la respuesta “insatisfecha”, entre 2,4% (ítem 4) y 28% (ítem 5).

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la dimensión disponibilidad.

Nivel	Pacientes	%
Insatisfecha (5 a 8)	27	10,6
Satisfecha (9 a 12)	97	38,2
Muy Satisfecha (13 a 15)	130	51,2
Total	254	100

Fuente: Cuestionario (Anexo1).



**Gráfico 2.** Nivel de satisfacción en la dimensión disponibilidad

En la tabla 5 y gráfico 2 se constata que la mayoría de los pacientes, se encuentran muy satisfecha con la disponibilidad (51,2%), el 38,2% se encuentra satisfecha y solo el 10,6% se muestra insatisfecha.

**Tabla 6.** Satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en la dimensión cuidado del recién nacido, en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018” (n = 254).

Cuidado del recién nacido	Respuestas (%)		
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno	2,8	27,2	70,1
2. El personal de enfermería le enseña los cuidados del cordón umbilical.	5,1	20,1	74,8
3. El personal de enfermería supervisa la emisión de orina y expulsión de meconio	5,1	34,6	60,2
4. El personal de enfermería le educa y le enseña sobre la técnica de lactancia materna	4,7	54,3	40,9
5. El personal de enfermería le educa y le enseña sobre la técnica de lavado de manos	17,7	63,0	19,3
6. El personal de enfermería le enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a su recién nacido	5,9	67,7	26,4
7. El personal de enfermería le enseña y le educa cómo bañar a su recién nacido	5,9	65,7	28,3
8. El personal de enfermería le enseña a identificar signos de alarma en su recién nacido	13,0	65,4	21,7
9. El personal de enfermería le enseña la posición en la que debe dormir su recién nacido	8,3	65,7	26,0

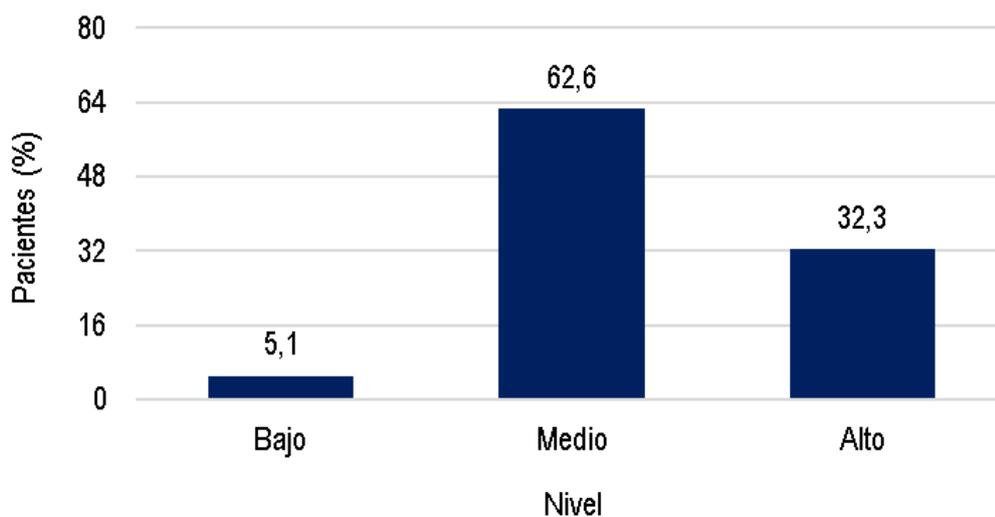
Fuente: Cuestionario (Anexo1).

En la Tabla 6, se describe que la respuesta más frecuente de las pacientes a la mayoría de los ítems (6 de 9) de los cuidados del recién nacido es “satisfecho”, oscilando entre 54,3% (ítem 4) y 67,7% (ítem 6). La respuesta “muy satisfecho” fluctúa entre 19,3% (ítem 5) y 74,8% (ítem 2), y la respuesta “insatisfecho”, entre 2,8% (ítem 1) y 17,7% (ítem 5).

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción de las pacientes púerperas en la dimensión cuidado del recién nacido.

Nivel	Pacientes	%
Insatisfacción (0 a 9)	13	5,1
Satisfecho (10 a 14)	159	62,6
Muy satisfecho (15 a 18)	82	32,3
Total	254	100

Fuente: Cuestionario (Anexo1).



**Gráfico 3.** Nivel de satisfacción en la dimensión cuidado del recién nacido

En la Tabla 7 y Gráfico 3 se visualiza que la mayoría de los pacientes tienen satisfacción media con los cuidados del recién nacido (62,6%), el 32,3% alta satisfacción y el 5,1% baja satisfacción.

**Tabla 8.** Satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en la dimensión autocuidado del recién nacido, en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018” (n = 254).

Autocuidado del recién nacido	Respuestas (%)		
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. El personal de enfermería le hace sentir calmada y relajada durante la atención de su recién nacido	8,3	43,7	48,0
2. El personal de enfermería le hace sentir segura para atender a mi recién nacido	10,6	41,3	48,0
3. El personal de enfermería respeta sus costumbres	8,3	43,7	48,0

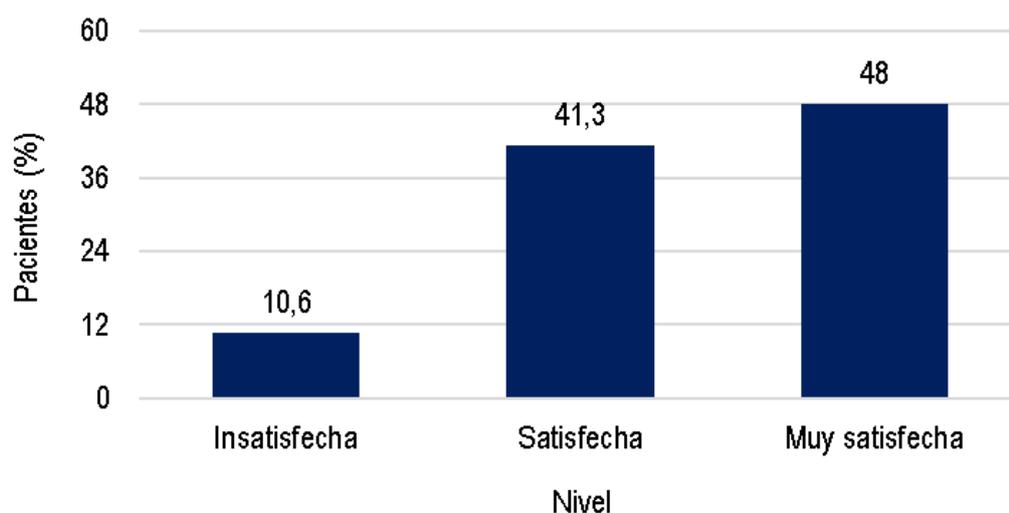
Fuente: Cuestionario (Anexo1).

En la Tabla 8, se aprecia que la respuesta más frecuente de las pacientes a los ítems del resultado del autocuidado es “muy satisfecho”, con el 48%. La respuesta “satisfecho” fluctúa entre 41,3% (ítem 2) y 43,7% (ítems 1 y 3), y la respuesta “insatisfecho”, entre 8,3% (ítems 1 y 23) y 10,6% (ítem 2).

**Tabla 9.** Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la dimensión del autocuidado.

Nivel	Pacientes	%
Insatisfacción (0 a 2)	27	10,6
Satisfecho (3 a 4)	105	41,3
Muy satisfecho (5 a 6)	122	48,0
Total	254	100

Fuente: Cuestionario (Anexo1).



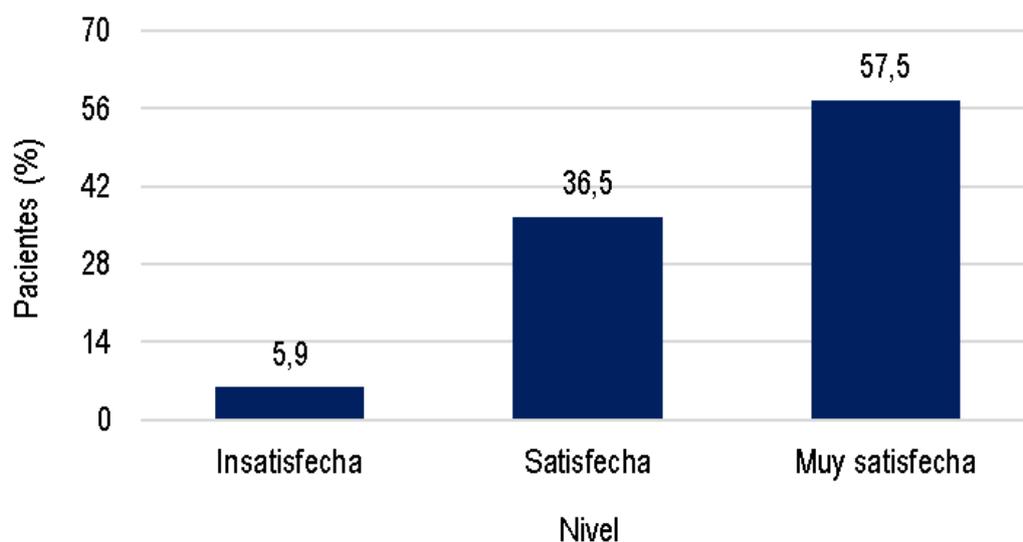
**Gráfico 4.** Nivel de satisfacción en la dimensión del autocuidado

En la Tabla 9 y Gráfico 4 se observa que 122 (48%) de los pacientes se muestran muy satisfechos en la dimensión del autocuidado, 105 (41,3%) de los pacientes se encuentran satisfecho y solo 27 (10,6%) se encuentran en insatisfacción.

**Tabla 10.** Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería, en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

Nivel	Pacientes	%
Insatisfacción (27 a 45)	15	5,9
Satisfecho (46 a 63)	93	36,5
Muy satisfecho (81)	146	57,5
Total	254	100

Fuente: Cuestionario (Anexo1).



**Gráfico 5.** Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería

En la tabla 10 y gráfico 5 se observa que la mayoría de los pacientes 146 (57.5 %) se muestran muy satisfechos de la atención de enfermería, 93 (36,5%) pacientes puérperas están satisfechas y solo 15 (5,9%) pacientes están insatisfechas.

### 3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los resultados encontrados en la Tabla 2 se aprecia que las pacientes puérperas del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Ramiro Priale de Huancayo se caracterizan predominantemente por tener de 30 a 39 años de edad (67,7%), instrucción superior universitaria (53,9%), ser casadas (54,7%), independientes (44,5%), con un embarazo (42,9%), parto distócico (59,4%) y un día de hospitalización (38,6%).

En la Tabla 3 se aprecia que las respuestas más frecuentes de las pacientes a la mayoría de los ítems (20) de la satisfacción “muy satisfecha”, oscilando entre 48% (ítems 25, 26 y 27) y 74,8% (ítem 17). La respuesta “satisfecha” es la más frecuente a siete ítems, fluctuando entre 54,3% (ítem 19) y 67,7% (ítem 21). La respuesta “insatisfecha” oscila entre 2,8% (ítems 9, 10, 11 y 16) y 28% (ítem 15) a comparación del trabajo realizado en Cajamarca. Se concluye que existe satisfacción de las pacientes puérperas a nivel de la Dimensión Biológica satisfechas (35%), Dimensión Emocional: satisfechas (21%), en la Dimensión Social: satisfechas (43%), en la Dimensión Espiritual no presentaron satisfacción.

Los resultados se ilustran en la Tabla 4, donde se observa que la mayoría de las pacientes tienen alta satisfacción frente a la atención de enfermería del servicio de Neonatología (57,5%), el 36,5% satisfacción media y el 5,9% baja satisfacción, datos que concuerdan con el estudio de Díaz Fernández, Lisseth, en Ayacucho. Nivel de satisfacción

del parto por cesárea en puérperas mediatas el nivel de satisfacción es alto llegando al 78.2% de pacientes post cesareadas y solo el 21.8 % (12) manifestaron estar insatisfechos, en conclusión, el nivel de satisfacción es alto llegando al 78.2% de pacientes post cesareadas mediatas satisfechas.

En el arte del cuidado, la satisfacción de la mayoría de las pacientes es alta (64,6%), la satisfacción del 29,4% de las pacientes es media y la del 5,9% baja. De igual forma, en la disponibilidad, la satisfacción de la mayoría de las pacientes es alta (51,2%), la del 38,2% media y la del 10,6% baja. En cambio, en los cuidados del recién nacido, la satisfacción de la mayoría de las pacientes es media (62,6%), la del 32,3% alta y la del 5,1% baja. En el resultado del autocuidado, la satisfacción del 48% de las pacientes alta, la del 41,3% media y la del 10,6% baja a comparación con el estudio de Fernández, Cristina (2018) en Cajamarca – Perú. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca, donde el nivel de calidad de atención es media (67.1%) y las puérperas se encuentran satisfechas (57.2%) en la atención del parto que se les brinda, por otro lado; llegando a la conclusión que existe relación significativa entre calidad de atención con nivel de satisfacción de la puérpera.

## CONCLUSIONES

1. Las pacientes puérperas se encuentran muy satisfechas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto, del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2018 Huancayo.
2. Se Identificó que el 64.6% (164 pacientes puérperas) se encuentran muy satisfechos de acuerdo a la dimensión arte del cuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.
3. Se Identificó que el 51.2% (130 pacientes puérperas) se encuentran muy satisfechas de acuerdo a la dimensión disponibilidad del cuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto, del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.
4. Se Identificó que el 62.6% (159 pacientes puérperas) se encuentran satisfechas de acuerdo a la dimensión cuidado del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.
5. Se Identificó que el 48% (122 pacientes puérperas) se encuentran muy satisfechas de acuerdo a la dimensión autocuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la Jefatura de Servicio del Hospital continuar con las gestiones necesarias que busquen mejorar la satisfacción de las pacientes puérperas en el servicio de alojamiento conjunto a través de la implementación de un programa de educación a la madre para mejorar el cuidado y así evitar la hospitalización e incrementar el programa de capacitación para el buen cuidado del papá al recién nacido.
2. Se sugiere al personal de enfermería mantenerse comprometidos y trabajar en equipo en brindar una buena atención y satisfacción a las puérperas del Servicio de alojamiento conjunto del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
3. Se sugiere al personal enfermero practicar la empatía con las pacientes puérperas, para establecer mayor comodidad y confianza, en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
4. El personal de enfermería del servicio de neonatología involucrar en la atención del recién nacido al padre durante el período de visita; así como también a la familia, quienes deben sentirse cómodos durante su estadía en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

## BIBLIOGRAFÍA

- (1) Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz 206 Pablos-González M.<sup>a</sup> del Mar, Cubo-Delgado, Sixto
- (2) Dialnet-PercepcionDeLaAtencionDeEnfermeriaYSatisfaccionLab-5985482.pdf
- (3) Benavides Salazar, I; Vásquez Villoslada, S. Calidad del cuidado de enfermería de la paciente púérpera en el servicio de hospitalización del Hospital II-E Simón Bolívar. Tesis. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Facultad de Ciencias de la Salud; 2019
- (4) Amiquero Fernández, L; Díaz Alcarraz, M. Nivel de satisfacción del parto por cesárea en púérperas mediatas. Hospital de apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho. Tesis. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Facultad de Ciencias de la Salud; 2019.
- (5) Sánchez Fernández, C. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo – junio de 2018. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Médicas; 2018.
- (6) Espinoza Beraún, M; Chávez Valverde, E; Robles Ramirez, M. Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, desde la percepción de las púérperas, en el servicio de ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, 2016. Tesis. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Facultad de Enfermería; 2017.

- (7) Lozano Meza, E. Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco – obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017.
- (8) Condor Mateo, J. Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias empresariales; 2018.
- (9) Huber, Diane – Liderazgo y Administración en Enfermería. México: Ed. Mc Graw Hill. Interamericana: 1999.
- (10) Kozier B., Erb. Glenora, Olivieri R. Enfermería Fundamental. 4ª ed. Tomo 1 España: Ed. Mc Graw-Hill Interamericana: 1997.
- (11) Aybar Nelly. Administración de los Servicios de Enfermería. Lima, Perú: 1999.
- (12) Cohen JA. Two portraits of caring: a comparison of the artists, Leininger and Watson. Journal of Advanced Nursing 1991; 16:899-909.
- (13) David Keith y Col. Comportamiento Humano en el Trabajo. 8ª ed. México: Ed. Litográfica Ingramex: 1997.
- (14) Caligiore I. Factores que influyen en el cumplimiento de las actividades del personal de enfermería del área de Hospitalización de Medicina del H.U.L.A. Mérida. Universidad de Los Andes. Trabajo de ascenso no publicado. 1995.
- (16) Leddy S. y Pepper J. Bases conceptuales de la Enfermería. Organización Panamericana de la Salud. New York. U.S.A. 1989.

- (17) Watson J. Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing New York: National League of Nursing, 1988. p.158.
- (18) Barnhart D et al. Watson J. Filosofía y ciencia de la asistencia. En: Marriner Tomey A, y Raile Alligood M. Modelos y teorías de enfermería. 3ª edición Madrid: Harcourt brace. 1994. p. 151.
- (21) Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo I (Modelo Gestión de la Calidad) Lima, Perú: 2005 p. 4.
- (26) Chiavenato Idalberto. Gestión del Talento Humano Bogotá, Colombia: Ed. Mc Graw Hill: 2003 p. 201
- (27) DU GAS, Beverly Witter, Tratado de Enfermería Practica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- (28) KOZIER, Barbara. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición; Mc Graw Hill; Interamericana, España, Madrid, 1999, vol I.

## WEBGRAFÍA

- (1) Natália Gabriela Odino. Et. al. (2010) Satisfacción de las puérperas con los cuidados de enfermería recibidos en un alojamiento conjunto. Florinópolis. Disponible en; [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072010000400011&lang=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072010000400011&lang=es) visitado en abril del 2014.
- (2) Paulina Bravo V. el. Al. (2008). El cuidado percibido durante el proceso de parto: una mirada desde las madres. Santiago de Chile. Disponible en; [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-75262008000300007&lang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262008000300007&lang=es) visitado en abril del 2014.
- (3) Barbosa Davim Rejane Marie. Et. al. 2002. Atención a la parturienta por parte de enfermeras obstétricas en el Proyecto Midwifery: uno relato de experiencia. Riberao Preto. Disponible en [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692002000500016&lang=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692002000500016&lang=es) visitado en abril del 2014.
- (4) Thompson Ivan. La Satisfacción del Cliente [en línea] Texas EE.UU. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm> [consulta 20 noviembre 2009]
- (5) Zas R. Bárbara. La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios [en línea] Cuba: <http://www.psicologíacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>. [consulta 20 noviembre 2009].
- (6) Ariza O. Claudia. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en línea] Bogotá, Colombia: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>. [consulta 20 noviembre 2009].
- (7) Lizarzabal M., Añez M., Romero G. La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo. [en línea] Maracaibo, Venezuela: <http://www.gerenciasalud.com/art489.htm>. [20 noviembre 2009]

ANEXO Nº 01

CODIGO: \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO****UNIVERSIDAD “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE ENFERMERIA****TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018”

**INSTRUCCIONES:**

Señora la siguiente entrevista tiene por finalidad recoger datos fidedignos para la investigación en la cual Ud. se encuentra participando, se realizará las preguntas luego para los datos de filiación marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente de igual modo las preguntas sobre la atención de enfermería. GRACIAS

**DATOS GENERALES:**

1. Edad:
  - 15-20 años ( )
  - 21-25 años ( )
  - 26-30 años ( )
  - 31-35 años ( )
  - 36 años a más ( )
  
2. Situación laboral:
  - Obrera ( )
  - Empleada ( )
  - Independiente ( )
  - Desocupada ( )
  
3. Grado de Instrucción:
  - Primaria ( )
  - Secundaria ( )
  - Superior técnico ( )
  - Superior universitario ( )
  
4. Condición civil:
  - Casada ( )
  - Divorciada ( )
  - Conviviente ( )
  - Madre soltera ( )

**5. Número de embarazos:**

1 ( )

2 ( )

3 ( )

4 ( )

5 a más ( )

**6. Tipo de parto:**

Eutócico ( )

Distócico ( )

**7. Tiempo de Hospitalización:**

1 ( )

2 ( )

3 ( )

4 ( )

5 a más ( )

**DATOS ESPECÍFICOS:**

N°	DIMENSIONES	MUY SATISFECHO 2	SATISFECHO 1	INSATISFECHO 0
<b>Arte del Cuidado</b>				
1	El personal de enfermería muestra cortesía hacia Ud.			
2	El personal de enfermería entiende que Ud. esta adolorida y le apoya con su recién nacido.			
3	El personal de enfermería muestra paciencia en la atención de su recién nacido.			
4	El personal de enfermería resuelve tus dudas en el cuidado del recién nacido.			
5	Entiende cuando el personal de enfermería le habla.			
6	La enfermera le brinda confianza mientras atiende a su recién nacido.			
7	La enfermera conversa con Ud. mientras brinda atención a su recién nacido.			
8	El personal de enfermería respeta mi opinión.			
9	La enfermera deja cómodo a su bebe después de atenderlo			
10	La enfermera está atenta mientras atiende a su recién nacido.			

<b>Disponibilidad</b>				
1	El personal de enfermería acude cuando la necesito.			
2	Cree usted que el tiempo que el personal de enfermería es suficiente para educarla sobre la atención del recién nacido.			
3	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno MAÑANA.			
4	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno TARDE.			
5	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno NOCHE.			
<b>Cuidados del Recién Nacido</b>				
1	El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno.			
2	El personal de enfermería me enseña los cuidados del cordón umbilical.			
3	El personal de enfermería supervisa la emisión de orina y expulsión de meconio.			
4	El personal de enfermería me educa y me enseña sobre la técnica de lactancia Materna.			
5	El personal de enfermería me educa y me enseña sobre técnica de lavado de manos.			
6	El personal de enfermería me enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a mi recién nacido.			
7	El personal de enfermería me enseña y me educa como bañar a mi recién nacido.			
8	El personal de enfermería me enseña a identificar signos de alarma en mi recién nacido.			
9	El personal de enfermería me enseña la posición en la que debe dormir mi recién nacido.			

<b>Resultado de Autocuidado</b>				
1	El personal de enfermería me hace sentir calmado y relajado durante la atención de mi recién nacido.			
2	El personal de enfermería me hace sentir seguro para atender a mi recién nacido.			
3	Considera usted que el personal de enfermería respeta sus costumbres.			

### **Arte del Cuidado**

Insatisfacción 0 - 6

Satisfecho 07 - 13

Muy Satisfecho 14 - 20

### **Disponibilidad**

Insatisfacción 0 - 2

Satisfecho 3 - 5

Muy Satisfecho 6 - 10

### **Cuidados del Recién Nacido**

Insatisfacción 0 - 9

Satisfecho 10 - 14

Muy Satisfecho 15 - 18

### **Resultado de Autocuidado**

Insatisfacción 0 - 2

Satisfecho 3 - 4

Muy Satisfecho 5 - 6

## ANEXO Nº 2

CODIGO: \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN**  
**NEONATOLOGÍA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO Y CONFIDENCIALIDAD**

Yo.....identificado con DNI.....si acepto participar voluntariamente en la presente investigación, además he sido informada del objetivo de este estudio que es “Nivel de satisfacción de las pacientes púérperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2018”

Mi participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él; igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya le agradecemos su participación.

Huancayo, .... de..... de 2019

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del Investigador: \_\_\_\_\_

Nombre del investigador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 03**  
**CONSTANCIA DE VALIDACION JUEZ EXPERTO**

Yo.....con DNI N° .....de  
profesión .....ejerciendo actualmente como ..... en  
la Institución.....

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento cuestionario de “Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el Servicio de Alojamiento Conjunto. Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018”, a los efectos de su aplicación a la muestra de estudio correspondiente:

**I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
El instrumento responde al planteamiento y objetivos del problema				
Presentación del instrumento				
Congruencia de ítems				
Relevancia del contenido				
Calidad de redacción de los ítems				
Claridad y precisión de los ítems				
Pertinencia				

**II. DECISION DEL EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

Aportes y sugerencias.....

Huánuco \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018

.....  
Firma y sello

**ANEXO N°04 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Nivel de satisfacción de pacientes puérperas	Arte del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería muestra cortesía hacia Ud.</li> <li>• El personal de enfermería entiende que Ud. esta adolorida y le apoya con su recién nacido</li> <li>• El personal de enfermería muestra paciencia en la atención de su recién nacido.</li> <li>• El personal de enfermería resuelve tus dudas en el cuidado del recién nacido.</li> <li>• Entiende cuando el personal de enfermería le habla.</li> <li>• La enfermera le brinda confianza mientras atiende a su recién nacido.</li> <li>• La enfermera conversa con Ud. mientras brinda atención a su recién nacido.</li> <li>• La enfermera conversa con Ud. mientras brinda atención a su recién nacido.</li> <li>• El personal de enfermería respeta mi opinión.</li> <li>• La enfermera deja cómodo a su bebe después de atenderlo.</li> <li>• La enfermera está atenta mientras atiende a su recién nacido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
	Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería acude cuando la necesito.</li> <li>• Cree usted que el tiempo que el personal de enfermería es suficiente para educarla sobre la atención del recién nacido.</li> <li>• Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno MAÑANA.</li> <li>• Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno TARDE.</li> <li>• Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno NOCHE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
	Cuidados del Recién Nacido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno.</li> <li>• El personal de enfermería me enseña los cuidados del cordón umbilical.</li> <li>• El personal de enfermería supervisa la emisión de orina y expulsión de meconio.</li> <li>• El personal de enfermería me educa y me enseña sobre la técnica de lactancia Materna.</li> <li>• El personal de enfermería me educa y me enseña sobre técnica de lavado de manos.</li> <li>• El personal de enfermería me enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a mi recién nacido.</li> <li>• El personal de enfermería me enseña y me educa como bañar a mi recién nacido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• insatisfecho</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería me enseña a identificar signos de alarma en mi recién nacido.</li> <li>• El personal de enfermería me enseña la posición en la que debe dormir mi recién nacido.</li> </ul>		
	Resultado de Autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería me hace sentir calmado y relajado durante la atención de mi recién nacido.</li> <li>• El personal de enfermería me hace sentir seguro para atender a mi recién nacido.</li> <li>• Considera usted que el personal de enfermería respeta sus costumbres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• insatisfecho</li> </ul>	Ordinal