



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUEMADO CON EL CUIDADO  
QUE BRINDA EL ENFERMERO, SERVICIO DE QUEMADOS,  
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, MAYO-**

**JUNIO 2019**

PRESENTADA POR  
**KATHERINE MILAGROS VEGA REYES**

**TESIS**

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

**LIMA, PERÚ**

**2019**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUEMADO CON EL CUIDADO  
QUE BRINDA EL ENFERMERO, SERVICIO DE QUEMADOS,  
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, MAYO-  
JUNIO 2019**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PRESENTADO POR:  
KATHERINE MILAGROS VEGA REYES**

**ASESOR:  
MG. ANTONIETA BAZALAR NICHÓ**

**LIMA, PERÚ  
2019**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUEMADO CON EL CUIDADO QUE BRINDA  
EL ENFERMERO, SERVICIO DE QUEMADOS, HOSPITAL NACIONAL  
ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, MAYO- JUNIO 2019**

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**Asesor (a): BAZALAR NICHU, ANTONIETA**

**Miembros del jurado**

<b>Presidente</b>	:	Dra. Silvia Salazar Vilches
<b>Vocal</b>	:	Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta
<b>Secretaria</b>	:	Dra. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a Dios principalmente por darme la fuerza necesaria en momentos difíciles, a mis hijos que son el motivo principal en mi vida personal y profesional y por último a mis abuelos, padres, hermana, por el apoyo incondicional durante mi carrera.

## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios, por haberme permitido lograr mis objetivos.
- A la Universidad San Martín de Porres, por formarme profesionalmente, no sólo con conocimientos científicos, sino también con sólidos valores humanísticos.
- Al personal de enfermería que labora en el servicio de quemados del hospital arzobispo Loayza y a todas aquellas personas especiales que están involucradas con la finalización de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
INDICE DE CONTENIDO.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION.....	1
II. MATERIAL Y METODOS.....	7
III. RESULTADOS.....	10
IV. DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
VII. FUENTES DE INFORMACION.....	28
VIII. ANEXOS.....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>N° de la tabla</b>	<b>Nombre de la tabla</b>	<b>N° de página</b>
<b>1</b>	Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019	10
<b>2</b>	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente quemado respecto a los cuidados de estimulación y compensación según indicadores que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019.	11
<b>3</b>	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente quemado en relación a los cuidados de consecución y continuidad de la vida según indicadores que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019.	13
<b>4</b>	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente quemado relacionado con los cuidados para resguardar la autoimagen según indicadores que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019.	14
<b>5</b>	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente quemado sobre los cuidados de confirmación según indicadores que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019.	15
<b>6</b>	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente quemado respecto a los cuidados de sosiego y relajación según indicadores que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo-junio 2019.	16

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo – junio 2019. **Material y método:** Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 pacientes hospitalizados durante el periodo de estudio se aplicó una encuesta elaborada y validada por Rodríguez k. y López F, cuya validez fue de 0.0429 y su confiabilidad alcanzó un Alfa de Crombach de 0.861. **Resultados:** El 52% de los pacientes tienen un nivel de satisfacción alta; un 48% presenta satisfacción baja. Respecto a los cuidados de estimulación y compensación, el 94% (47) respondió que la enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable, busca su colaboración y le permite expresar necesidades, seguido por el 42% (21) refiere que la enfermera no siempre apoya en el dialogo con los familiares. En la dimensión consecución y continuidad de la vida el 94% (47) refieren estar seguros con el cuidado enfermero, sin embargo, el 22% (11) refieren que el enfermero no les informa eficientemente sobre su estado de salud. En la dimensión resguardar la autoimagen, el 78% (39) refiere que se le brinda una educación respetando su creencia y cultura, sin embargo, el 34% (17) refiere que algunas veces la enfermera no lo ayuda a entender su problema. En la dimensión confirmación el 76% (38) refiere que la enfermera colabora con la educación sobre su enfermedad, el 46% (23) refiere algunas veces se realiza la retroalimentación.

Con respecto a la dimensión sosiego y relajación el 74% (37) es ayudado por la enfermera a no sentirse ansioso y a superar sus miedos, seguido de un 50% (25) refieren que algunas veces la enfermera conversa con los pacientes para aclarar dudas.

**Conclusión:** el nivel de satisfacción del paciente quemado es alta respecto a los cuidados que brinda el enfermero.

**Palabras clave:** satisfacción, paciente quemado, cuidado enfermero.

## ABSTRACT

Objective: To determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse in the burn service of the Archbishop Loayza National Hospital, May - June 2019. Material and method: Study of quantitative approach, descriptive, prospective and cross-sectional type. The population was made up of 50 hospitalized patients during the study period, a survey prepared and validated by Rodríguez k. and López F, whose validity was 0.0429 and its reliability reached a Crombach Alpha of 0.861. Results: 52% of patients have a high level of satisfaction; 48% have low satisfaction. Regarding stimulation and compensation care, 94% (47) responded that the nurse helps her to fulfill her daily needs in a kind way, seeks her collaboration and allows her to express needs, followed by 42% (21) refers that the nurse does not always support the dialogue with family members. In the dimension of achievement and continuity of life, 94% (47) report being safe with nursing care, however, 22% (11) report that the nurse does not efficiently inform them about their state of health. In the dimension of protecting self-image, 78% (39) report that they are given an education respecting their beliefs and culture, however, 34% (17) report that sometimes the nurse does not help them understand their problem. In the confirmation dimension, 76% (38) refer that the nurse collaborates with the education about her illness, 46% (23) sometimes refer to the feedback.

With respect to the dimension of calm and relaxation, 74% (37) are helped by the nurse not to feel anxious and overcome their fears, followed by 50% (25), who sometimes talk with the patients to answer questions.

Conclusion: the level of satisfaction of the burned patient is high respect for the care provided by the nurse.

Keywords: satisfaction, burn patient, nursing care.

## I. INTRODUCCION

A nivel mundial, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes, donde se toma conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes<sup>1</sup>.

En la actualidad los pacientes demandan una mejor atención en salud como condición necesaria para mejorar su nivel de vida, de modo que la principal preocupación de los pacientes es la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria. Por tanto, la calidad de los servicios de salud es básica para satisfacer al paciente ya que esta se considera el mejor indicador en la medición, evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud<sup>2</sup>.

Según OMS<sup>3</sup> “la satisfacción percibida por el paciente es uno de los resultados que derivan de la atención sanitaria”, ésta depende de la atención otorgada por el personal de enfermería el cual tiene la responsabilidad de brindar educación, dar confianza, a fin de mejorar progresivamente la enfermedad del paciente.

Según Zavala.<sup>4</sup> la Satisfacción del paciente es el fruto de múltiples procesos y atenciones, dependiendo de ciertos elementos como valores, cultura,

necesidades, organización, estos condicionan a que la satisfacción sea diferente para distintas personas y en circunstancias diferentes.

Según Donabedian<sup>5</sup>, la satisfacción del usuario es un factor que está fuertemente ligado a la calidad de la atención; define la satisfacción como aquella expresión que realiza el usuario sobre la atención recibida, la cual está complejizada en la medida que tiene aspectos cualitativos y cuantitativos.

El cuidado de enfermería es parte primordial para la satisfacción del paciente, es por ello que el enfermero tiene como finalidad, vigilar el estado del paciente, psicológica y físicamente, previniendo e identificando oportunamente las complicaciones, aliviar las molestias, proteger al paciente de lesión y ayudar a recuperar su independencia durante el período que permanezca en recuperación; así mismo el paciente necesitara de cuidados específicos, requiriendo de una orientación específica sobre los cuidados personales y referencias para cuidados en casa a fin de disminuir el riesgo a complicaciones posteriores. Sin embargo, existen pacientes que se quejan por la falta de un buen cuidado por parte del personal de enfermería, ya que no satisface sus necesidades, es por ello que el enfermero al momento de brindar el cuidado establezca una relación de enfermera - paciente de forma respetuosa y tranquila mostrando empatía por el estado de salud en que se encuentra, así como hacer despliegue de los conocimientos y habilidades al momento de orientarlo en cuanto al cuidado brindado y manejo que deberá seguir en casa con apoyo de la familia, siendo estos elementos fundamentales a tener en cuenta durante el cuidado de enfermería con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades del paciente<sup>6</sup>.

Según OMS<sup>7</sup> las quemaduras constituyen un problema de Salud Pública a nivel mundial y provocan alrededor de 180 000 muertes al año, de las cuales la mayoría se produce en los países de ingreso bajo y mediano, y casi dos tercios, en las regiones de África y de Asia Sudoriental. Las quemaduras no fatales son una de las principales causas de morbilidad, que incluye hospitalización prolongada, desfiguración y discapacidad, lo que suele generar estigmatización y rechazo. Todo esto implica un alto costo para la sociedad.

“En países de América Latina se estiman alrededor de 300 pacientes quemados por cada 100,000 habitantes al año”<sup>8</sup>. “En el Perú las quemaduras son el tercer factor de muerte, al año se registran 3000 000 decesos, pero aún las estadísticas no son tan precisas, cerca de 700 pacientes se hospitalizan al año sólo en Lima y de éstos el 10% fallecen”<sup>9</sup>.

Como sostienen Esper et. al.<sup>10</sup> los pacientes quemados se encuentran en una situación de riesgo permanente ya que evidencian temor a perder la vida, el dolor, la inmovilización, la dependencia lo que desencadena una respuesta emocional muy fuerte que afecta la evolución y recuperación del mismo.

Castillo<sup>11</sup>, en un estudio titulado "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención en el servicio de cirugía del Hospital general de México 2017, encontró que la satisfacción fue de 54%; en el Perú Huanchaco<sup>12</sup>, realizó un estudio sobre el “Nivel de Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen”, Es Salud, Lima – Perú, 2016, encontrando que la satisfacción fue de 60.7%, por lo que se concluye que los niveles de satisfacción del paciente en algunos hospitales del país destacan el cuidado enfermero.

Investigaciones previas señalan que el cuidado comprende diferentes dimensiones tales como estimulación y compensación que consiste en lograr la aceptación ,participación y el logro del equilibrio de su salud; consecución y continuidad de la vida definido como el conjunto de cuidados que ofrezcan seguridad al paciente en un sentido más amplio; resguardar la autoimagen respecto a la contribución que hace el enfermero para que el paciente tenga una imagen real de él; confirmación referido al desarrollo de la personalidad y fortalecimiento psicológico después de la situación de su salud; sosiego y relajación que consiste en recuperar la tranquilidad del paciente y hacer frente a la crisis rápidamente; dichos cuidados permiten al enfermero ayudar a enfrentar los efectos reales de salud del paciente, satisfaciendo necesidades durante y después de su estancia hospitalaria<sup>13</sup>.

Por ello es sumamente valioso determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado actual ya que permitirá conocer como los pacientes valoran la atención, durante la enfermedad y después de ella, en este sentido es importante el sentir del paciente sobre el cuidado que brinda el enfermero en sus diferentes dimensiones lo que permitirá identificar fortalezas y debilidades en el cuidado enfermero y a partir de ello elaborar un plan de mejora que contribuya a elevar el nivel de satisfacción del paciente y por ende la calidad del cuidado de enfermería.

El Hospital Arzobispo Loayza<sup>14</sup> es el centro referencial a nivel nacional en el tratamiento de pacientes quemados. La estancia prolongada y el alto costo que irriga cada paciente al estado, hacen que esta enfermedad sea un problema de salud en nuestro país, siendo además que en el año 2015 y 2016 según las estadísticas del Hospital Loayza las quemaduras comprenden casi el 50% de hospitalización.

En una exploración inicial en el servicio de quemados del Hospital Arzobispo Loayza se observó que la mayoría de pacientes dado su condición de gran quemado, requiere de un cuidado holístico del personal de enfermería que está a su cargo a tiempo completo, la continuidad de los cuidados que se le brinde al paciente quemado permite la recuperación y rehabilitación del paciente, otorgándoles un cuidado satisfactorio según se cubran las expectativas de atención.

Al dialogar con los pacientes hospitalizados del servicio de quemados del Hospital Arzobispo Loayza, manifiestan que permanecen pendientes de la información, procedimientos y tratamientos que tendrán durante su estancia hospitalaria, incluso al no saber sobre su situación actual permanecen a la expectativa que el enfermero se acerque a ellos a proporcionarles toda información posible, además refieren que a medida que van pasando los días hospitalizados empiezan a tener sentimientos de ansiedad, tristeza. Cuando se les pregunta cómo se sienten con el personal de enfermería ellos refieren que hay ocasiones en que las enfermeras solo se acercan sin decir nada y colocan los medicamentos, no saludan, y si se les pregunta en algunas ocasiones no responden o contestan con mala actitud, pero a su vez hay otro grupo del personal que si les brinda la información necesaria en cuanto al proceso de su enfermedad, procedimientos, estado emocional, e incluso manifiestan sentirse bien cuando los llaman por su nombre y les brindan tranquilidad al responder a las preguntas que realizan sus familiares.

Ante lo descrito se ve la necesidad de plantear, el problema de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza, mayo-junio 2019?

Considerando como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Mayo - junio 2019 y como objetivos específicos: Describir la satisfacción respecto a los cuidados de estimulación y compensación según indicadores que brinda el enfermero. Describir la satisfacción en relación a los cuidados de consecución y continuidad de la vida según indicadores que brinda el enfermero, Describir la satisfacción relacionado con los cuidados para resguardar la autoimagen según indicadores que brinda el enfermero, Describir la satisfacción sobre los cuidados de confirmación según indicadores que brinda el enfermero. Describir la satisfacción respecto a los cuidados de sosiego y relajación según indicadores que brinda el enfermero.

El informe final de la investigación consta: Introducción, material y método, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, finalmente se incluye las fuentes de información y los anexos respectivos.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Diseño metodológico**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

### **Población y muestra**

La población total estuvo conformada por 50 pacientes hospitalizados en el servicio de quemados, durante los meses de mayo y junio del 2019 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Pacientes que al momento de la entrevista se encuentren lúcidos en tiempo, espacio y persona.

### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el Cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Minsa II 2 de Tarapoto”, instrumento elaborado por Rodríguez k. y López F. (2015) con el objetivo de tener información acerca del nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero. La

validez del instrumento fue de 0.0429 y su confiabilidad alcanzó un Alfa de Crombach de 0.861.

El instrumento consta de 15 preguntas estructuradas en 5 dimensiones:

Cuidados de estimulación y compensación	3 ítems (1 al 6)
Cuidados de consecución y continuidad de la vida	2 ítems (7 y 8)
Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente	3 ítems (9 al 11)
Cuidados de confirmación del paciente	2 ítems (12 y 13)
Cuidados de sosiego y relación	2 ítems (14 y 15)

Cada ítem fue evaluado de la siguiente manera:

### **Preguntas positivas**

Siempre ..... 3 puntos

A veces ..... 2 puntos

Nunca ..... 1 punto

### **Preguntas negativas**

Siempre ..... 1 punto

A veces ..... 2 puntos

Nunca ..... 3 puntos

La evaluación global del instrumento, se realizó en dos categorías:

-Nivel de satisfacción alta ..... De 31 a 45 puntos

-Nivel de satisfacción baja ..... de 15 a 30 puntos.

Siendo el puntaje máximo 45 puntos y mínimo 15 puntos.

Las dimensiones fueron medidas a través de los indicadores utilizando la escala de siempre, a veces y nunca.

La recolección se realizó en el servicio de quemados del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza, los días martes, jueves y sábado en el horario de 2 a 4 de la tarde, donde se entregó el cuestionario a los pacientes previa firma del consentimiento informado y no interfiriendo con la visita de los familiares; el tiempo utilizado fue de 15 a 20 minutos para el llenado del cuestionario siendo responsable la autora de la investigación.

### **TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Para el análisis de los datos se procedió en primer lugar a codificar cada uno de los cuestionarios y crear una base de datos con ayuda del Programa estadístico SPSS v 25.

Posteriormente se realizaron los cálculos de las frecuencias absolutas y relativas de cada una de las dimensiones que conformaron la valoración de Satisfacción sobre el cuidado que brinda el enfermero al paciente quemado, los resultados se organizaron en tablas de frecuencias.

### **ASPECTOS ÉTICOS**

Respecto a los principios éticos se tuvo en cuenta tendrá la autorización y aprobación del plan de investigación por parte del Comité de Ética de la FOE y de la unidad de Docencia del Hospital Loayza, los principios de autonomía se manifiestan a través de la firma del consentimiento informado, se respeta la confidencialidad del paciente; el principio de beneficencia se refleja a través de los resultados obtenidos, que benefician al paciente como al personal enfermero; así mismo el principio de justicia se reflejó en la participación de todos los pacientes sin hacer ningún tipo de distinción; el principio de no maleficencia se respeta dado que la información obtenida será solo para fines de la investigación.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.- Nivel de satisfacción global del paciente con el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo – junio 2019**

Nivel	frecuencia	%
Satisfacción alta	26	52,0
Satisfacción baja	24	48,0
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 1 observamos que el nivel de satisfacción global del paciente quemado respecto al cuidado que brinda el enfermero es 52% (26) tiene una satisfacción alta, el 48 % (24) una satisfacción baja.

**Tabla 2.- Satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de estimulación y compensación según indicadores que brinda el enfermero, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Indicadores	Nunca		Algunas veces		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	La enfermera busca su colaboración en su cuidado	1	2,0	4	8,0	45	90,0	50
La enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable			3	6,0	47	94,0	50	100
La enfermera le permite expresar sus necesidades			6	12,0	44	88,0	50	100
La enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo	2	4,0	16	32,0	32	64,0	50	100
La enfermera lo motiva a participar en sus cuidados	1	2,0	8	16,0	41	82,0	50	100
La enfermera apoya en el dialogo con sus familiares	2	4,0	21	42,0	27	54,0	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 2 observamos que el 94% (47) respondió que “siempre” la enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable, seguido por el 90% (45) refiere “siempre” que la enfermera busca su colaboración en su cuidado, el 88% (44) refiere que “siempre” la enfermera le permite expresar sus necesidades, existe un porcentaje mínimo pero significativo del 12% (6) refiere “algunas veces” la enfermera no le pregunta por sus necesidades por estar realizando sus labores, el 82% (41) refiere que “siempre” la enfermera motiva al paciente a participar de sus cuidados, existiendo un 16% (8) algunas veces, el 64% (32) refiere que “siempre” la enfermera lo ayuda a mejorar su estado de

ánimo, seguido de un 32% (16) “algunas veces” la enfermera no se encuentra con buena disposición por la saturación del trabajo y el 54% (27) refiere que “siempre” la enfermera apoya en el dialogo con sus familiares, seguido de un 42% (21) refiere que “algunas veces” la enfermera no se da tiempo a conversar con el familiar a cargo por falta de tiempo.

**Tabla 3.- Nivel de satisfacción del paciente quemado en relación a los cuidados de consecución y continuidad de la vida según indicadores que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Indicadores	Nunca		Algunas veces		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera			3	6,0	47	94,0	50
Cree que la enfermera le informa eficientemente sobre su estado de salud	1	2,0	11	22,0	38	76,0	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 3 observamos que el 94% (47) respondió que “siempre” se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera durante su hospitalización, seguido por un mínimo porcentaje de 6% (3) refiere “algunas veces” no sentirse seguros por la preocupación sobre su estado de salud y el 76% (38) refiere que “siempre” la enfermera le informa adecuada y eficientemente sobre su estado de salud, seguido de un significativo porcentaje un 22% (11) refiere que “algunas veces” la enfermera le indica que la información lo recibirá del médico.

**Tabla 4.- Nivel de satisfacción del paciente quemado relacionado a los cuidados para resguardar la autoimagen del paciente según indicadores que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Indicadores	Nunca		Algunas veces		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	La enfermera lo hace sentir especial, que merece atención y afecto	3	6,0	11	22,0	36	72,0	50
La enfermera le brinda educación para los cuidados en su hogar, respetando su cultura y creencias	3	6,0	8	16,0	39	78,0	50	100
La enfermera lo ayuda a aceptar y entender su problema	2	4,0	17	34,0	31	62,0	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 4 observamos que el 78% (39) refiere que “siempre” la enfermera le brinda educación sobre los cuidados que debe de tener durante el proceso de su enfermedad, respetando su cultura y creencia, el 16% (8) indican que “algunas veces” no se les pregunta por su condición religiosa, ni por su cultura, seguido de un porcentaje mínimo de 6% (3) que refiere “nunca” se le ha brindado educación, por falta de tiempo y sobrecarga de trabajo, el 72% (36) refiere que “siempre” la enfermera lo hace sentir bien, le muestra atención, afecto, el 22% ( 11) refiere “algunas veces” la enfermera no se muestra con buen semblante para tratar con afecto, el 6% (3) refiere que “ nunca” la enfermera lo haga hecho sentir especial por la falta de tiempo.

**Tabla 5.- Nivel de satisfacción del paciente quemado sobre los cuidados de confirmación según indicadores que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Indicadores	Nunca		Algunas veces		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Al brindarle orientaciones la enfermera, le da tiempo a usted para que reitere la explicación	10	20,0	23	46,0	17	34,0	50
La enfermen colabora con su educación sobre su enfermedad	2	4,0	10	20,0	38	76,0	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 5 observamos que el 76% (38) respondió que “siempre” la enfermera colabora con la educación sobre el proceso de su enfermedad, seguido de un 20% (10) refiere que “algunas veces”, el 46% (23) refiere que “algunas veces” la enfermera no realiza la retroalimentación por falta de tiempo, el 34% (17) refiere que “siempre” se da tiempo la retroalimentación y con un porcentaje mínimo pero significativo el 20% (10) refiere que “nunca” la enfermera ha preguntado si se entendió la información recibida.

**Tabla 6.- Nivel de satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de sosiego y relajación según indicadores que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Indicadores	Nunca		Algunas veces		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Cuándo se siente ansioso, la enfermera lo ayuda a superar sus miedos			13	26,0	37	74,0	50
La enfermera conversa con usted para aclarar sus dudas	3	6,0	25	50,0	22	44,0	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 6 observamos que el 74% (37) respondió que “siempre” la enfermera se acerca a preguntarle cómo se siente, como debe afrontar sus miedos propios por su estado de salud, seguido de un 26% (13) quienes refieren que “algunas veces”, el 50% (25) refiere que “algunas veces” la enfermera le conversa para aclarar dudas, seguido de un 44% (22) quienes refieren que “siempre” y el 6% (3) indica que “nunca” la enfermera se acerca a conversar por la demanda de pacientes.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general sobre el nivel de satisfacción del paciente quemado sobre el cuidado que brinda el enfermero, se encontró que en el 52% (26) de los casos es alta y el 48% (24) es baja.

Resultados similares encontró Buchanan<sup>15</sup> en su estudio “La satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital urbano”, indias occidentales – 2015, cuyo resultado señala que el 59,9%, tienen un nivel alto de satisfacción sobre los cuidados que brinda el enfermero.

Es importante conocer la satisfacción del paciente en el cuidado enfermero durante su estancia hospitalaria, y de ser el resultado positivo respaldaría una atención de calidad; asimismo, fortalecería la confianza de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) brindan en el proceso de salud-enfermedad para su pronta recuperación y la reincorporación a su entorno<sup>16</sup>.

Según Donabedian<sup>17</sup> la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, ha venido adquiriendo notable importancia, como indicador de la calidad de la atención en salud desde la década de 1980. Para que la atención que brinda el personal de salud sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable.

León et al.<sup>18</sup> presenta una investigación titulada Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de

Trujillo, 2016, cuyo resultado fue (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería.

“La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en la Salud Pública y gestión de servicios”<sup>19</sup> la realidad actual del paciente ya no solo se basa en la atención de rutina y los procedimientos, si no en la exploración de la satisfacción, de las necesidades e inquietudes de los pacientes para lograr la satisfacción ante un conjunto de aspectos que también van relacionados con la atención (confortabilidad, trato, cordialidad, empatía, nivel de información, privacidad, resolución del problema, acceso a medicamentos<sup>20</sup>.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes quemados respecto al cuidado que recibe del enfermero, mayoritariamente responde a los parámetros de un cuidado holístico considerando los aspectos básicos en la atención del paciente quemado.

En relación al objetivo específico 1, la satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de estimulación y compensación según sus indicadores, se encontró que el 94% (47) respondió que “siempre” la enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable, seguido por el 90% (45) refiere “siempre” que la enfermera busca su colaboración en su cuidado, el 88% (44) refiere que “siempre” la enfermera le permite expresar sus necesidades, existe un porcentaje mínimo pero significativo del 12% (6) refiere “algunas veces” la enfermera no le pregunta por sus necesidades por estar realizando sus labores, el 82% (41) refiere que “siempre” la enfermera motiva al paciente a participar de

sus cuidados, existiendo un 16% (8) algunas veces la enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo, el 64% (32) refiere que “siempre” la enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo, seguido de un 32% (16) “algunas veces” la enfermera no se encuentra con buena disposición por la saturación del trabajo y el 54% (27) refiere que “siempre” la enfermera apoya en el dialogo con sus familiares, seguido de un 42% (21) refiere que “algunas veces” la enfermera no se da tiempo a conversar con el familiar a cargo por falta de tiempo.

Estos resultados son similares a los obtenidos en un estudio de López et al.<sup>21</sup> en donde el 77% de los pacientes hospitalizados tienen un nivel de satisfacción alto en relación a factores físicos (procedimientos, seguridad, entorno) y psicológicos (autoestima, personalidad, sentimientos de frustración, y cambios sobre su estado de ánimo) y el 23% tienen un nivel de satisfacción bajo respecto a factores sociales, sobre los cuidados de Estimulación y compensación que brinda la enfermera.

Para el rol del enfermero estos cuidados significan aumentar el estado de intención de mejoría del paciente y aceptación de los daños de su salud, la participación en el proceso del tratamiento, acciones de estimulación que van dirigidas a la colaboración, empatía, expresión, participación y a nivel psicológico expresión, motivación, apoyo, dialogo, afrontamiento se complementan, sobre todo cuando hay determinados grados de dependencia del paciente quemado a raíz del deterioro físico. Se estimula reforzando la personalidad, animando al paciente diariamente durante su estancia hospitalaria evidenciando el progreso de salud, a medida que este sea favorable se ayudara a realizar ejercicio del área afectada, realizando movilización precoz del paciente, y dando masajes de estimulación.<sup>22</sup>

En los cuidados de compensación para enfermería significa dar un equilibrio en la salud del paciente quemado, ya que se evidencia un deterioro físico, el cual no volverá a ser el mismo de antes de la quemadura, la enfermera debe otorgar al paciente apoyo emocional, brindando alternativas físicas, psicológicas y sociales según las necesidades insatisfechas. Este tipo de cuidado alcanza su mayor significado cuando las personas atendidas tienen un alto grado de dependencia debido a su enfermedad y hospitalización<sup>23</sup>.

Por lo tanto, en este caso la mayoría de pacientes quemados, expresan que los cuidados de estimulación y compensación, en torno a la colaboración y participación en su cuidado, y dialogo con la familia son siempre considerados en la atención que brinda el enfermero.

En relación al objetivo específico 2, la satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de consecución y continuidad de la vida según sus indicadores que brinda el enfermero se encontró que el 94% (47) respondió que “siempre” se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera durante su hospitalización, seguido por un mínimo porcentaje de 6% (3) refiere “algunas veces” no sentirse seguros por la preocupación sobre su estado de salud, la falta de información, e incertidumbre y el 76% (38) refiere que “siempre” la enfermera le informa adecuada y eficientemente sobre su estado de salud, seguido de un significativo porcentaje un 22% (11) refiere que “algunas veces” la enfermera le indica que la información lo recibirá del médico.

Según Jashira et al.<sup>24</sup> en un estudio sobre las Atenciones y cuidado que brinda el personal de enfermería en la dimensión de consecución y continuidad de la vida se encontró resultados diferentes, el 64% de adultos hospitalizados presentan un nivel de satisfacción bajo respecto a factores sobre seguridad, información, ausencia de personal, y déficit de atención, el 36% un nivel de satisfacción alto, donde se refleja que el personal enfermero cumple con brindar la información al paciente ante cualquier procedimiento, por lo cual el paciente se siente seguro y confía en el personal que lo asiste.

La continuidad de los cuidados se constituye como el elemento clave en la atención de las personas más allá del nivel asistencial en el que puedan ser atendidas. La personalidad y la competencia técnica (conocimientos, habilidad, actitudes y destrezas) de la enfermera juegue un papel determinante para que el usuario se sienta seguro del personal que lo atiende, es necesario que el paciente analice día a día su evolución y conozca sus resultados, aquí tiene un papel importante la información que se le ofrezca. El cuidado debe ser en su momento oportuno y eficiente<sup>25</sup>.

Por lo expuesto se deduce que la mayoría de pacientes quemados están satisfechos en el cuidado brindado por el enfermero, al afirmar que estos cuidados siempre son brindados por la enfermera, lo que les transmite seguridad y tranquilidad, al conocer la evolución de su estado de salud.

En relación al objetivo específico 3 la satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados para resguardar la autoimagen del paciente según indicadores que brinda el enfermero encontramos un 78% (39) refiere que “siempre” la enfermera le brinda educación sobre los cuidados que debe tener durante el proceso de

su enfermedad, respetando su cultura y creencia, el 16% (8) indican que “algunas veces” no se les pregunta por su condición religiosa, ni por su cultura, seguido de un porcentaje mínimo de 6% (3) que refiere “nunca” se le ha brindado educación, por falta de tiempo y sobrecarga de trabajo, el 72% (36) refiere que “siempre” la enfermera lo hace sentir bien, le muestra atención, afecto, el 22% ( 11) refiere “algunas veces” la enfermera no se muestra con buen semblante para tratar con afecto, el 6% (3) refiere que “ nunca” la enfermera lo haga hecho sentir especial por la falta de tiempo.

No se encontró investigaciones anteriores que respondan a esta dimensión. Esta dimensión al respecto la teoría señala que estos cuidados se caracterizan por ayudar a mantener la imagen real del paciente, principalmente en el caso de pacientes quemados, quienes pierden la condición real de su imagen ya que se ve deteriorada y/o mutilada, lo que altera el fortalecimiento del fortalecimiento de la autoestima y pérdida de la identidad.

Respecto a estos cuidados, la mayor parte de los pacientes refieren recibir siempre este cuidado por parte de la enfermera.

Para esto la enfermera debe conocer bien al paciente, sus valores, creencias y costumbres, respetando sus patrones culturales y modos de vida<sup>26</sup> y de esa manera ayudarlo a afrontar y entender su problema de salud.

En relación al objetivo específico 4 la satisfacción del paciente quemado sobre los cuidados de confirmación según indicadores que brinda el enfermero se encontró que el 76% (38) respondió que “siempre” la enfermera colabora con la educación sobre el proceso de su enfermedad, seguido de un 20% (10) refiere que “algunas veces”, el 46% (23) refiere que “algunas veces” la enfermera no realiza la

retroalimentación por falta de tiempo, el 34% (17) refiere que “siempre” se da tiempo la retroalimentación y con un porcentaje mínimo pero significativo el 20% (10) refiere que “nunca” la enfermera ha preguntado si se entendió la información recibida.

Según Colliere<sup>27</sup>, el cuidado de confirmación. Afirma, que para la enfermería significaría contribuir al desarrollo de la personalidad del usuario, este cuidado es tanto más intenso cuanto más dependiente está el sujeto por razones de su situación de salud y, por otro lado, es el que contribuye a fortalecer psicológicamente al usuario más allá de la enfermedad. Los cuidados de confirmación se dan específicamente a través de relación enfermera-paciente, creando una interacción que permita al usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud.

Según Díaz R<sup>28</sup>., presenta una investigación titulada, “Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de confirmación que brinda el profesional de Enfermería en el hospital general de Jaén, cuyo resultado fue se encontró que el 65.4% (53) presentan un nivel de satisfacción media, ante el 34.6% (28) que presenta un nivel de satisfacción alto, ambos referidos a los indicadores personalidad, orientación y colaboración.

Los cuidados de confirmación se dan determinadamente a través de relación enfermera y paciente, creando una relación que permita contribuir al desarrollo y fortalecer psicológicamente, promoviendo el desarrollo de la personalidad del paciente. El personal de enfermería debe realizar una comunicación enfermera paciente, esto le permitirá favorecer a la satisfacción de necesidades propias del individuo, además de brindarle orientación y educación sobre el proceso de su enfermedad.

En el paciente quemado existe un deterioro emocional que le impide seguir con su vida habitual por el cambio drástico que sufrió, por ello se necesita la asistencia de la enfermera desde el trato brindado, hasta el apoyo emocional con frases motivadoras y pensamientos positivos que fortalezcan su personalidad y autoestima<sup>29</sup>.

En relación al objetivo específico 5 la satisfacción del paciente quemado sobre los cuidados de sosiego y relajación que brinda el enfermero, se observó que el 74% (37) respondió que “siempre” la enfermera se acerca a preguntarle cómo se siente, como debe afrontar sus miedos propios por su estado de salud, seguido de un 26% (13) quienes refieren que “algunas veces”, el 50% (25) refiere que “algunas veces” la enfermera le conversa para aclarar dudas, seguido de un 44% (22) quienes refieren que “siempre” y el 6% ( 3) indica que “nunca” la enfermera se acerca a conversar por la demanda de pacientes.

Según señala Saavedra<sup>30</sup> en este tipo de cuidado la intervención de enfermería debe actuar de manera inmediata y hacer un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad del paciente y su entorno a fin de salir de la crisis en el menor tiempo posible, lograr que el paciente descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento.

Desde que el paciente quemado ingresa al servicio la enfermera tiene la obligación de realizar un plan de recuperación en base al deterioro psicoemocional del paciente ya que será ella quien este con el antes, durante y después de cada procedimiento que se le realice por ende necesita lograr la tranquilidad que permita su colaboración en su tratamiento facilitando su recuperación<sup>31</sup>.

Concluyendo que la mayoría de pacientes quemados refieren que siempre reciben este cuidado, lo que les ayuda a superar sus miedos e incertidumbre, ya que el enfermero conversa con ellos aclarando sus dudas o temores.

## V. CONCLUSIONES

1. La mayoría de los pacientes quemados presentan un nivel de satisfacción global alto.
2. Respecto a la dimensión cuidados de estimulación y compensación según sus indicadores, se encontró que los pacientes refieren que los enfermeros siempre los ayudan a la realización en sus necesidades diarias de manera amable, buscan su colaboración en el cuidado y les permite expresar sus necesidades.
3. Respecto a la dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida según sus indicadores, los pacientes quemados refieren que siempre se sienten seguros con los cuidados que brinda la enfermera y que son informados eficientemente sobre su estado de salud.
4. Con respecto a la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente, refieren que siempre la enfermera brinda educación para los cuidados en su hogar respetando su cultura y creencias así mismo lo hace sentir especial.
5. Acerca de la dimensión cuidados de confirmación, los pacientes refieren que siempre la enfermera colabora con su educación sobre su enfermedad y le da tiempo para que repita la explicación brindada.
6. Respecto a los cuidados de sosiego y relajación, los pacientes refieren que siempre la enfermera los ayuda a superar sus miedos cuando se sienten ansiosos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la Jefa del Servicio de Quemados mantener la capacitación continua al personal profesional de enfermería, reforzar temas en relación a la comunicación enfermera – paciente, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio de enfermería y lograr el bienestar de los pacientes y familiares.
- Realizar estudios de investigaciones de tipo descriptivos, comparativos en las diferentes instituciones de salud, que proporcionen información relevante para mejorar la calidad del servicio de enfermería.

## VII. FUENTES DE INFORMACION

1. Santana J., Bauer de Camargo A., Minamisava R. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Latino-Americana de Enfermagem [Internet]. 2015 [citado el 12 de agosto de 2019]; 22(3):454-60. Disponible en [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).
2. Valls Martínez, E. Abad Segura. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. Un estudio clínico en humanos [Internet]. España: Universidad de Almería. 2019 [citado el 10 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>
3. OMS Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [Internet]. Encuesta mundial de Salud – Unión Europea 2018 [citado el 4 de febrero del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Zavala I. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor quemado sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Hospital Nacional 2 de mayo. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [citado el 5 de agosto de 2019]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1234/Zavala\\_lg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1234/Zavala_lg.pdf?sequence=1)

5. Cochachi S., Inga T., et al. Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé. Un estudio clínico en humanos [internet] Perú - Huancayo Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015 [citado el 9 de setiembre de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/uncp/1065/tenf\\_07.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/uncp/1065/tenf_07.pdf?sequence=1&isallowed=y)
6. Arcos, K., Torres, G.; Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del servicio de traumatología de un hospital nacional. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Perú. UPCH; 2016 [citado el 23 de agosto de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion\\_ArcosLlamoja\\_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion_ArcosLlamoja_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. OMS Quemaduras [Internet]. Salud pública México –Cuernavaca c2017 [citado el 4 de febrero del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/burns>
8. MINSA – Quemaduras. [Internet]. Perú: MINSA; 2016 [citado el 4 de febrero del 2019]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/quemaduras>
9. Comisión de salud y población. Período anual de sesiones en pacientes Quemados. Informe del sector salud. Perú: MINSA 2017 / 2018. Serie de Informes Técnicos:1863
10. Lizana U. et al. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital. Un estudio clínico en humano [Internet]. Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2018 [citado el 5 de febrero del 2019]. Disponible en: [file:///E:/Calidad\\_lizanaubaldo\\_Delia.pdf](file:///E:/Calidad_lizanaubaldo_Delia.pdf)
11. Santana J., Bauer de Camargo A., Minamisava R. Calidad de los cuidados de

enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Latino-Americana de Enfermagem [Internet]. 2015 [citado el 14 de agosto de 2019]; 22(3):454-60. Disponible en [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).

12. Huanchaco M., Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [citado el 14 de agosto de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8651/Huanchaco\\_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8651/Huanchaco_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Lizana U. et al. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital. Un estudio clínico en humano [Internet]. Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2018 [citado el 5 de febrero del 2019]. Disponible en: [file:///E:/Calidad\\_lizanaubaldo\\_Delia.pdf](file:///E:/Calidad_lizanaubaldo_Delia.pdf)

14. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Estado actual del abordaje y manejo del enfermo quemado [Internet] 2018 [Citado el 5 de febrero del 2019]; 10-22. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/medcri/ti-2014/ti141f>  
[http://www.hospitalloayza.gob.pe/files/TRAS\\_4dbbf88a000f63a\\_.pdf](http://www.hospitalloayza.gob.pe/files/TRAS_4dbbf88a000f63a_.pdf)

15. Buchanan, J., Dawkins, P., Satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el Departamento de Urgencias del Hospital Universitario de las Indias Occidentales. Un estudio clínico e humanos [Internet]. Indias occidentales; 2015. [citado el 5 de setiembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia>

16. Jurupe N., Mollan J., Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo trans operatorio en un hospital de lima metropolitana. Un

estudio clínico en humanos [Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 13 de febrero del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel\\_JurupeBurgos\\_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] Lima: Dirección General de Salud de las Personas; c58. Guía técnica; 12 de noviembre de 2015. [Citado 6 de febrero del 2019]. Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/2015/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/2015/rosa_sunol.pdf)

18. Sifuentes L. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. [citado el 6 de febrero del 2019]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180-2016>

19. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora continua de la calidad de los servicios sanitarios. Rev. Calidad Asistencial [Internet]. 2016 [citado el 6 de setiembre de 2019];16:276-9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-medida-satisfaccion-un-instrumento-S1134282X01774209>

20. Seclén J, Darras C.; Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM; 2015 [citado el 6 de setiembre de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

21. López W., Rodríguez K.; Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre

el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 Minsa. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Perú- Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2016 [citado el 8 de setiembre de 2019]. Disponible en:

file:///F:/TESIS%20EJEMP%20SATISFACC19.pdf

22. López W., Rodríguez K.; Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de medicina general del hospital Essalud I. Un estudio clínico en personas [Internet]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2016 [citado el 12 de febrero del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/95/1/T102\\_04025577\\_T.pdf](http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/95/1/T102_04025577_T.pdf)

23. Capcha L., Rojas L., Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de Gastroenterología en un Hospital público. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 18 de agosto de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel\\_CapchaVargas\\_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

24. Flores C., Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización del Hospital II-1 ESSALUD. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Ilo: Universidad José Carlos Mariátegui; 2017. [citado el 15 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/203>

25. Flores C., Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización del Hospital II-1 ESSALUD. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Ilo: Universidad José Carlos Mariátegui; 2017. [citado el 15 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/203>

26. Zavala G., Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Un estudio clínico en humanos [ Internet]. Perú – Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UNMSM; 2017. [ citado el 15 de setiembre de 2019]. Disponible en: <file:///E:/tesis%20cuidados%2019.pdf>
27. Flores C., Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización del Hospital II-1 ESSALUD. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Ilo: Universidad José Carlos Mariátegui; 2017. [citado el 15 de setiembre de 2019]. Disponible en. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/203>
28. Colliere M., Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería. Rev. Rol de Enfermería. [Internet]. 2018 [citado el 13 de setiembre de 2019] 26 - 27. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)
29. Diaz R<sup>28</sup>., Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el hospital general de Jaén. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. 2015. [ citado el 15 de setiembre de 2019]. Disponible en: [http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/untrm/1037/nivel%20de%20satisfacción%20del%20adulto%20mayor%20respecto%20a%](http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/untrm/1037/nivel%20de%20satisfacción%20del%20adulto%20mayor%20respecto%20a%20)
30. Saavedra J., Bustamante M., et al. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera (o) en el servicio de medicina Hospital Regional II. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Tumbes: Universidad

Nacional de Tumbes; 2017 [citado el 16 de setiembre de 2019]. Disponible en.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/62/TESIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

31. Saavedra J., Bustamante M., et al. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera (o) en el servicio de medicina Hospital Regional II. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017 [citado el 19 de setiembre de 2019]. Disponible en.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/62/TESIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

32. Morí L., Rodríguez J., “Nivel de satisfacción del paciente de cirugía relacionado al cuidado de enfermería en el servicio de medicina general de Ventanilla. Un estudio clínico en humanos [Internet]. Lima: universidad arzobispo Loayza; 2016. [citado el 12 de setiembre de 2019]. Disponible en:  
<http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/41/TENF%200018%20%28Morí%20Payano%20y%20Rodríguez%20Villanueva%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **VIII. ANEXOS**

**ANEXO 1. INSTRUMENTO DE MEDICION**

**ANEXO 2. TABLAS**

**ANEXO 3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

**UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES  
FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de quemados del Hospital Nacional Arzobispo Loayza**

**ENCUESTA**

**PRESENTACIÓN:** Estimado Sr. (a), soy bachiller de Enfermería de la Universidad San Martín de Porres, en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente encuesta, con la finalidad de determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente sobre el cuidado que brinda el Enfermero en el servicio de quemados. Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

**I. Datos**

**Generales:**

**Edad:** ..... Años

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de instrucción:** a. Analfabeta ( )      b. Primaria ( )      c.  
Secundaria ( )      d. Superior ( )

**ii. Nivel de Satisfacción:**

A continuación, se presentan preguntas con tres posibles respuestas de las cuales debe marcar con una “X” lo que crea correcto:

<b>VARIABLE: Nivel de Satisfacción</b>				
<b>DIMENSION 01: Cuidados de Estimulación y Compensación</b>				
<b>INDICADORES</b>				
<b>Nro.</b>	<b>ITEMS</b>			
<b>01</b>	<b>FISICA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	¿La enfermera busca su colaboración en su cuidado?			
<b>2</b>	¿la enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable?			
<b>02</b>	<b>PSICOLOGIA</b>			
<b>3</b>	¿La enfermera le permite expresar sus necesidades?			
<b>4</b>	¿La enfermera lo ayuda a mejorar su estado de animo?			
<b>03</b>	<b>SOCIAL</b>			
<b>5</b>	¿La enfermera lo motiva a participar en sus cuidados?			
<b>6</b>	¿La enfermera apoya en el dialogo con sus familiares?			

<b>DIMENSION 02: Cuidados de Consecución y Continuidad de la Vida</b>				
<b>INDICADORES</b>				
<b>Nro</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>04</b>	<b>SEGURIDAD</b>			
<b>7</b>	¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera?			
<b>05</b>	<b>EFICIENTE</b>			
<b>8</b>	¿Cree que la enfermera le informa eficientemente su estado de salud?			

<b>DIMENSION 03: Cuidados para resguardar la Autoimagen del Paciente</b>				
<b>INDICADORES</b>				
<b>Nro</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>06</b>	<b>AUTOESTIMA</b>			
<b>9</b>	¿La enfermera lo hace sentir especial, que merece atención y afecto?			
<b>07</b>	<b>CULTURA Y CREENCIAS</b>			
<b>10</b>	¿La enfermera le brinda educación para los cuidados en su hogar, respetando su cultura y creencias?			
<b>08</b>	<b>ACEPTACIÓN</b>			
<b>11</b>	¿La enfermera lo ayuda a aceptar y entender su problema?			

<b>DIMENSION 04: Cuidados de Confirmación del Paciente</b>				
<b>INDICADORES</b>				
<b>Nro</b>	<b>ITEMS</b>			
<b>09</b>	<b>CONFIRMACION</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>12</b>	¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le da tiempo a Ud. Para que reitere la explicación?			
<b>10</b>	<b>COLABORACION</b>			
<b>13</b>	¿La enfermera colabora con su educación sobre su enfermedad?			

<b>DIMENSION 05: Cuidados de Sosiego y Relajación</b>				
<b>INDICADORES</b>				
<b>Nro</b>	<b>ITEMS</b>			
<b>11</b>	<b>ANSIEDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>14</b>	¿Cuándo se siente ansioso la enfermera, la enfermera lo ayuda a superar sus miedos?			
<b>12</b>	<b>INCERTIDUMBRE</b>			
<b>15</b>	¿La enfermera conversa con UD. para aclarar ciertas dudas			

**Tabla 2a.- Nivel de satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de estimulación y compensación que brinda el enfermero, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Cuidados de estimulación y compensación	Frecuencia	%
Nunca	1	2,0
Algunas veces	8	16,0
Siempre	41	82,0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 2a observamos que el 82% (41) respondió que siempre reciben el cuidado, el 16% (8) algunas veces.

**Tabla 3a.- Nivel de satisfacción del paciente quemado en relación a los cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Cuidados de consecución y continuidad de la vida	Frecuencia	%
Algunas veces	2	4,0
Siempre	48	96,0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 3a el 96% (48) respondió que siempre reciben el cuidado y el 4% (2) algunas veces.

**Tabla 4a.- Nivel de satisfacción del paciente quemado relacionado a los cuidados para resguardar la autoimagen del paciente que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente	Frecuencia	%
Nunca	2	4,0
Algunas veces	13	20,0
Siempre	35	70,0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 4a, el 70% (35) respondió siempre brindan el cuidado y el 20% (13) algunas veces.

**Tabla 5a.- Nivel de satisfacción del paciente quemado sobre los cuidados de confirmación que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Cuidados de confirmación	Frecuencia	%
Nunca	2	4,0
Algunas veces	14	28,0
Siempre	34	68,0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 5a, el 68% (34) respondió que siempre reciben el cuidado y el 28% (14) brinda algunas veces.

**Tabla 6a.- Nivel de satisfacción del paciente quemado respecto a los cuidados de sosiego y relajación que brinda el enfermero Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mayo - junio 2019**

Cuidados de sosiego y relajación	Frecuencia	%
Algunas veces	13	26,0
Siempre	37	74,0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente

En la Tabla 6a, el 74% (37) respondió que siempre y el 26% (13) algunas veces.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categoría/Escala
<p><b>Nivel de satisfacción</b></p>	<p><b>Cuidados de estimulación y compensación</b></p>	<p>Físico:            -Busca colaboración en su cuidado            -Ayuda a realizar necesidades diarias            Psicológico:            -Permite expresar necesidades            -Ayuda a mejorar su estado de animo            Social:            -Lo motiva a participar en sus cuidados            -Apoya en el dialogo con su familia</p>	<p>Ordinal            Puntaje mínimo: 6 puntos.            Puntaje máximo:18 puntos.</p>
	<p><b>Cuidados de consecución y continuidad de la vida</b></p>	<p>Seguridad:            -Siente seguridad con los cuidados recibidos            Eficiencia:            -Le informan sobre su estado de salud</p>	<p>Ordinal            Puntaje mínimo: 2 puntos.            Puntaje máximo: 6 puntos.</p>
	<p><b>Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente</b></p>	<p>Autoestima:            -Lo hace sentir especial, que merece atención y afecto</p>	<p>Ordinal            Puntaje mínimo: 3 puntos.            Puntaje máximo: 9 puntos.</p>

