



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**TEMA: “Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado,
servicio de cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019”.**

AUTORA: Yessica Alexandra Rosero Tulcanaza

TUTOR: Msc. Eva Consuelo López Aguilar

*LA ÚNICA MANERA DE
HACER UNA GRAN
LABOR ES AMANDO LO
QUE HACES*

Steve Jobs

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los diferentes cambios que han surgido, la calidad de los cuidados de enfermería en el país ha disminuido debido a que se aumentado la responsabilidad laboral.

Según la OMS en los años 70 ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en la atención de los servicios de salud y ya en los años 80 comienza el proceso de mejoramiento continuo con la finalidad de garantizar una calidad total en las prestaciones de servicios de salud en los países de Latinoamérica y el Caribe.

Hay que considerar que existen diversos factores dentro de la medición de satisfacción del paciente, esto implica que no se basa en cómo egresa el paciente sino también incluye la accesibilidad o disponibilidad de una consulta, la amabilidad en el trato y la humanización de la asistencia, la autonomía en cuanto al tratamiento.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado de Servicio de Cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019?

JUSTIFICACIÓN

Los cuidados de enfermería tienen un enfoque integral del paciente, es decir conocer las necesidades físicas, emocionales y espirituales.

La investigación es factible y viable por que se cuenta con recursos humanos, financieros y materiales.

Beneficiarios directos:
personal de enfermería y los usuarios

Beneficiarios indirectos:
Universidad Técnica del Norte, autor.

OBJETIVOS

Objetivo general



Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía, en el Hospital San Vicente de Paúl.

Objetivos específicos



- Caracterizar sociodemográficamente a la población en estudio
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la escala CARE Q
- Categorizar la satisfacción del paciente, según dimensión más afectada de la escala CARE Q

Preguntas de investigación



¿Cuáles son las características sociodemográficas de la población en estudio?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente según la escala CARE Q?

¿Cómo categorizar la satisfacción del paciente, según dimensión más afectada de la escala CARE Q?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO REFERENCIAL

Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, según Santana Brasil 2014

Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, según Sihuín, Perú 2015

Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, según Borré Colombia 2014

Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios, según Hidalgo España 2012

Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados, según Lenis Colombia 2015

MARCO CONTEXTUAL

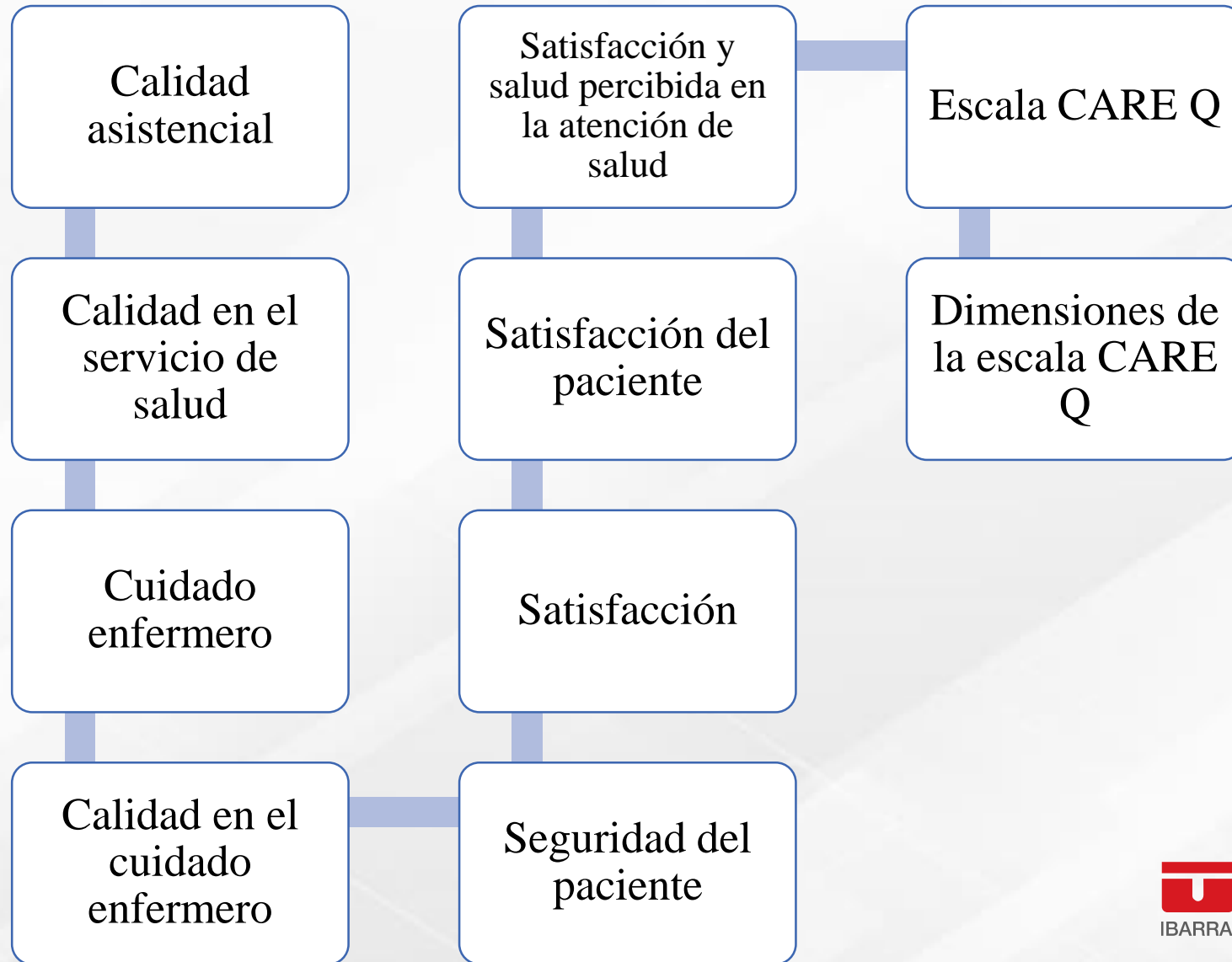
Ubicado en la provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, parroquia El Sagrario, entre las calles Luis Vargas Torres y Luis Gómez Jurado.

Tiene una trayectoria desde el año 1872, su cobertura alcanza parte de las provincias de Esmeraldas, Carchi y Pichincha.

Su afluencia anual de usuarios a esta casa de salud es 222. 343 habitantes. Cuenta con 220 camas, de las cuales 176 funcionales.



MARCO CONCEPTUAL



MARCO LEGAL

Constitución del Ecuador



Art. 32
Art. 358

Ley orgánica de salud



Art. 1

Plan Nacional de desarrollo, toda una vida



Objetivo 1
Política 1.6

MARCO ÉTICO

Principios de la Bioética



Enfermería es una profesión encaminada a ayudar, servir y cuidar de las personas,

Código Helsinki



El progreso de la medicina se basa en la investigación, pero hay que considerar el bienestar de la persona que se somete a experimentos.

Ley de derechos y amparo al paciente



CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de la investigación

- Cuantitativo
- No experimental

Tipos de investigación

- Transversal
- Descriptivo

Muestra

Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía durante el mes de julio

Criterios de inclusión

Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía que acepten formar parte de la investigación previo consentimiento informado y que se encuentren en la capacidad de responder al test.

Métodos y técnicas

- Instrumento escala CARE Q

Análisis de datos

- Microsoft Excel
- Programa Spss

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 2. Datos sociodemográficos

Variable	Porcentaje	Variable	Porcentaje
Género		Instrucción académica	
Masculino	54,3%	Primaria	68,5%
Femenino	45,7%	Secundaria completa	21,7%
Edad		Secundaria Incompleta	6,5%
20-40	32,6%	Superior	3,3%
41-64	65,2%	Sector	
>65	2,2%	Rural	27,2%
Etnia		Urbana	72,8%
Mestizo	72,8%	Tipo de seguro	
Afroecuatoriano	7,6%	IESS	19,6%
Indígena	19,6%	NINGUNO	80,4%

Tabla 3. Nivel de satisfacción global

Satisfacción Global	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	14	15,2%
Alta	78	84,8%

Chávez, (2013)

Tabla 3. Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería de acuerdo a las dimensiones de la escala CARE-Q.

DIMENSIONES DE LA ESCALA CARE Q	BAJA	MEDIA	ALTA
Accesibilidad	0%	7,6%	92,4%
Explica y facilita	0%	17,4%	82,6%
Conforta	0%	54,3%	45,7%
Se anticipa	0%	31,5%	68,5%
Mantiene relación de confianza	0%	15,2%	84,8%
Monitorea y hace seguimiento	0%	0%	100%

Contreras, (2015)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados que participaron en la investigación se encontró que la mayoría fueron de sexo masculino con una edad de entre 41 y 64 años, se autoidentifican como mestizos, y en su mayoría no aportan al seguro.

La satisfacción global de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital San Vicente de Paúl fue de nivel alto, es decir que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado que brinda el profesional de enfermería, lo que indica que los y las enfermeras ayudan a que los pacientes reciban los cuidados de acuerdo al diagnóstico y procedimiento terapéutico para lograr una atención óptima, logrando como resultado la máxima satisfacción del paciente durante su recuperación.

De acuerdo con las dimensiones que componen la escala CARE Q la satisfacción fue alta, sin embargo, una de ellas fue la más afectada, la dimensión conforta donde identifica que la mayoría de los pacientes perciben que la satisfacción se encuentra en un nivel medio debido a que el profesional de enfermería no aplica los cuidados que proporcionen comodidad al paciente y de esta manera no se logra su bienestar.

RECOMENDACIONES

Incentivar a los profesionales de enfermería ya que ellos realizan un trabajo arduo, dejando de lado el cansancio, los problemas personales, y, sin embargo, se dedican atender y cuidar al paciente con respeto, amabilidad, ética y con profesionalismo con la finalidad de lograr el bienestar posible y mejorar el estado de salud del paciente o dar una muerte digna.

Concientizar a los y las enfermeros sobre el cuidado humanizado que se debe aplicar durante los cuidados que se brinda a los pacientes, considerando que la atención brindada debe abarcar de forma integral es decir cubrir con las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente mientras se encuentra hospitalizado.

Muchas
Gracias

The text 'Muchas Gracias' is rendered in a playful, rounded green font. Each letter is filled with a different pattern: leaves, small flowers, hearts, and stars. The text is surrounded by a circular arrangement of various green icons, including hearts, stars, flowers, and geometric shapes, all set against a white background.