UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por ley N° 25265)

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA - ZACARIAS CORREA VALDIVIA"

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL CUIDADO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

PARODI TOVAR, Erwin Yvan

TAIPE SANCHEZ, Ricardo

HUANCAVELICA-PERÚ

2015

91

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA-ZACARIAS CORREA VALDIVIA"

LINEA DE INVESTIGACIÒN:

GESTIÓN DEL CUIDADO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

PARODI TOVAR, Erwin Yvan

TAIPE SANCHEZ, Ricardo

HUANCAVELICA- PERÚ

2015

90

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Ley de Creación Nº 25265)

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa, auditorio de la Facultad de Enfermería, a los 09 días del mes de enero del año 2015 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

- Dra. Tarcila Hermelinda CRUZ SÁNCHEZ — Presidenta
- Mg. Charo Jacqueline JAUREGUI SUELDO — Secretaria
- Lic. Rafael REGINALDO HUAMANI — Vocal

Designado con Resolución Nº 117-2014-D-FENF-R-UNH (12.08.14); de la tesis titulada **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA "ZACARIAS CORREA VALDIVIA"**

Cuyo autor(es) es(son) el (los) graduado(s):

BACHILLER(ES):

PARODI TOVAR ERWIN YVAN y TAIPE SANCHEZ RICARDO

A fin de proceder con la evaluación y calificación de la sustentación de Tesis antes citado, programado mediante Resolución Nº 024-2015-D-FENF-R-UNH (09.01.15).

Finalizado con la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente resultado:

PARODI TOVAR ERWIN YVAN

APROBADO [X] **POR:** unanimidad

DESAPROBADO [ ]

TAIPE SANCHEZ RICARDO

APROBADO [X] **POR:** unanimidad

DESAPROBADO [ ]

En señal de conformidad a lo actuado se firma al pie.

Presidente — Secretario — Vocal

09

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA "ZACARIAS CORREA VALDIVIA"

JURADOS:

Presidenta: .....
Dra. Tarcila Hermelinda Cruz Sánchez

Secretaria: .....
Mg. Charo Jacqueline Jáuregui Sueldo

Vocal: .....
Lic. Rafael Reginaldo Huamani

Huancavelica – Perú
2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA "ZACARIAS CORREA VALDIVIA"

ASESOR:

.....

Mg. Guido Flores Marín

Huancavelica – Perú

2015

DEDICATORIA

Para todos los que día a día luchan en la vida por un futuro mejor, para ellos que nos dieron la vida y hacer nuestros sueños realidad y para ellas que llenan de amor nuestros corazones.

LOS AUTORES

86

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a la Institución de salud Hospital Departamental de Huancavelica **"ZACARIAS CORREA VALDIVIA"**, autoridades de dicha Institución de Salud y a los distintos colaboradores que participaron en la realización de este trabajo de tesis.

Finalmente deseamos expresar nuestro agradecimiento a nuestros padres por su apoyo incondicional y comprensión, ya que sin ellos no hubiera sido posible la realización del presente trabajo; a todos ellos muchas gracias.

85

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág
PORTADA.	i
DEDICATORIA	ii
AGEADECIMIENTO	iii
TABLA DE CONTENIDOS.	iv
LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS.	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
LISTA DE SIGLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción Del Problema	3
1.2. Formulación Del Problema	5
1.2.1. Pregunta General	5
1.2.2. Pregunta Específica	5
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación	6
1.5. Delimitaciones	7
CAPÍTULO II:	
MARCO DE REFERENCIAS	
2.1. Antecedentes Del Estudio	8
2.2. Marco Teórico	12
2.3. Marco Conceptual.	20
2.4. Definición De Términos Básicos.	34
2.5. Hipótesis.	35
2.5.1. Hipótesis General	35

84

2.5.2. Hipótesis Específicas 35
2.6. Variables. 35
2.7. Operacionalización de Variables. 36
2.8. Ámbito de Estudio o Descripción del Área de Estudio. 38
CAPÍTULO III.
MARCO METODOLOGÍA:
3.1. Tipo De Investigación 39
3.2. Nivel De Investigación 39
3.4. Método De Investigación 40
3.5. Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos 40
3.6. Diseño De Investigación 41
3.7. Población Muestra Muestreo 41
3.8. Procesamiento Y Recolección De Datos 42
3.9. Técnica De Procesamiento Y Análisis De Datos 42
CAPÍTULO IV
PRESENTACION DE RESULTADOS
4.1. Descripción e interpretación de datos. 43
4.2. Análisis e interpretación de los datos. 48
4.3. Discusión de resultados 51
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
REFERENCIAS BIBILOGRÁFICAS
ANEXOS N°:1
ANEXOS N°:2
ANEXOS N°:3
ANEXOS N°:4
ANEXOS N°:5
ANEXOS N°:6

83

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla Nro. 01: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia"
- Tabla Nro. 02: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de enfermería con calidez en el Hospital Departamental de Huancavelica.
- Tabla Nro. 03: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de enfermería oportunos en el Hospital Departamental de Huancavelica.
- Tabla Nro. 04: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de enfermería continuos en el Hospital Departamental de Huancavelica.
- Tabla Nro. 05: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de enfermería libre de riesgo en el Hospital Departamental de Huancavelica.
- Tabla Nro. 06: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia".

82

LISTA DE SIGLAS

OMS: Organización Mundial de la Salud

PMC: Programa de Mejoramiento Continúo

PAE: Proceso de Atención de Enfermería

CIE: Consejo Internacional de Enfermería

CRED: Crecimiento y Desarrollo

IPS: Institución Prestadora de Salud

81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a los cuidados del profesional de enfermería. Por cuanto la esencia de la enfermería es brindar los cuidados con calidad y calidez y sensibilidad social basados en principios éticos a todos los usuarios. En la metodología de investigación, fue no experimental descriptivo y de corte transversal, en la cual se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra considerada para este estudio estuvo conformada por 20 pacientes que fueron encuestados en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014. Los resultados finales es que el 40%de usuarios tienen un nivel de satisfacción medio frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica, 30%, tienen un nivel alto y el mismo porcentaje nivel bajo; respectivamente. La conclusión es que el nivel de satisfacción es de medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo tanto en general, como en las dimensiones cuidados con calidez, oportunas, continuos y libres de riesgo.

Palabra clave: satisfacción, cuidados de enfermería

80

ABSTRACT

This research aims was to determine the level of user satisfaction compared to professional nursing care . Because the essence of nursing is to provide quality care and warmth and social sensitivity based on ethical principles to all users . The research methodology was non-experimental descriptive and cross-sectional , which was used as technical survey and an instrument the questionnaire. The current sample for this study consisted of 20 patients who were surveyed in the health service Departmental Hospital of Huancavelica " Zechariah Correa Valdivia " 2014. The final results is that 40 % of users have an average level of satisfaction with the professional nursing care in the health service Hospital Departmental Huancavelica, 30 % have a high level and the same percentage low; respectively. The conclusion is that the satisfaction level is medium with a tendency to a low level of satisfaction both in general and in the dimensions care with warmth , timely , continuous and free of risk.

Key word: satisfaction, taken care of infirmary.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Constitución afirma que cada persona tiene el derecho al más alto nivel de salud que sea alcanzable, la legislación nacional viene priorizando la acreditación de los establecimientos de salud donde uno de sus indicadores para ello es la satisfacción del usuario, existiendo un amplio marco legal que refrenda formalmente el interés por la calidad asistencial presente en nuestra sociedad. En tal sentido, el sistema de salud requiere de manera urgente responder a las necesidades de salud (1)

El presente trabajo de investigación titulado " nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014". Tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014.

Finalizada la investigación se hace llegar los resultados a fin de mejorar la calidad de atención y su metodología en cuanto a la comprensión amplia de las necesidades del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina HDH, dirigidos hacia la población que pretende contribuir a un mejor desempeño del profesional de enfermería y dar una atención de calidad al usuario.

El presente estudio está estructurado en CAPÍTULO I planteamiento del problema, donde se describe el origen del problema, formulación del problema, los objetivos trazados, la justificación. En el CAPÍTULO II: marco de referencias en el cual se presenta la revisión de la literatura es decir los estudios realizados y que tienen relación con la investigación también incluye la hipótesis planteada, variables y operacionalizacion de la misma. CAPÍTULO III: Marco metodológico se presenta tipo, nivel y método de investigación; se presenta también la técnica e instrumento de

78

recolección de datos así como el diseño de investigación y CAPÍTULO IV la presentación y discusión de resultados. Finalmente se presentan los diferentes anexos.

Los autores

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PCM).

El arte y ciencia de enfermería consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales o potenciales de salud, con el objetivo de ayudarlo a gestionar su cuidado con fundamento científico y enfrentar a los problemas de salud, de tal modo que puede satisfacer sus necesidades de forma integral que implica tres elementos fundamentales, mira al individuo como un ser biológico, psicológico, social y espiritual, el segundo elemento es que la atención integral es un proceso que tiene interrelación entre

76

el individuo y su entorno, el tercer y último elemento identifica los componentes del entorno que son los aspectos sociales, económicos, culturales. Para alcanzar el funcionamiento óptimo de su organismo como persona humana en el plano biofísico, psicológico y social.

En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio por tal motivo el sistema de salud tiene el compromiso y la obligación responder y estar preparadas para responder a las necesidades del usuario con políticas viables, que si se existen. Pero que pese a estos esfuerzos por brindar atención de calidad, la población sigue manifestando insatisfacción por parte de la atención del profesional de enfermería, los cuales siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados empíricamente en los servicios del Hospital Departamental de Huancavelica específicamente el servicio de medicina.

Las enfermeras en su actuar profesional a través de sus competencias no toman en cuenta en consideración a la atención integral de enfermería que es el método para nuestro trabajo es el proceso de atención de enfermería, y realizar también funciones que conllevan al cuidado como de su salud, pero en que en gran medida no existe una interrelación entre enfermera y paciente ya que la enfermera o enfermero están más tiempo con los pacientes, que debería hacer mejor un atención integral pero al hacer algunas actividades descuidando actividades direccionadas hacia la parte humana del paciente. Y también se ha podido evidenciar in situ que muchos de nuestros profesionales de enfermería solo se limitan a cumplir con lo que dicen los médicos. Ahora bien, la satisfacción del usuario en la actualidad ha adquirido una notable trascendencia en el ámbito preventivo y hospitalario, debido a la

75

necesidad que existe de evaluar las competencias enfermeras y calidad de los procesos asistenciales que se brindan en el sector salud. Al dialogar con los usuarios acerca de la atención que brinda el profesional de enfermería, tales manifiestan que son muy pocas las enfermeras que brindan un trato amable, orientación, y la preocupación por ellos y su integridad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental Huancavelica "Zacarías correa Valdivia" 2014?

1.2.2. Preguntas especificas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados con calidez?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados oportunos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados continuos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados libres de riesgo?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica ""Zacarías correa Valdivia" 2014

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados con calidez.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados oportunos.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados continuos.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados libres de riesgo.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Desde la Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma en su constitución que cada persona tiene el derecho al más alto nivel de salud que sea alcanzable. Y los profesionales deben ser los primeros interesados en mantener la satisfacción personal y colectiva de los usuarios a través de sus competencias, también legislaciones nacionales como es del ministerio de salud (MINSA). En el afán de la acreditación de los establecimientos de salud según nivel de atención. En la observación al servicio de medicina, uno de los servicios con más demanda de atención en recuperación y rehabilitación del usuario, y por lo tanto hay una visible exigencia con el profesional de enfermería, como es el tiempo de espera en la atención, en el trato que se les brinda, a veces existe maltrato verbal de parte de la enfermera(o).

El trabajo de investigación se realizó porque la esencia de enfermería es brindar cuidados al usuario abordando sus necesidades en una atención integral. Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del

profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" se consideró de gran relevancia realizar este estudio.

Luego de realizada la investigación se hace llegar a las autoridades de dicha institución para que el profesional de enfermería innove y fortalezca competencias sobre el cuidado que brinda a los usuarios.

1.5. DELIMITACIONES

1.5.1. Espacial

Esta investigación está comprometida en la región de Huancavelica, provincia de Huancavelica, distrito de Huancavelica, en el Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia"

1.5.2. Temporal

Esta investigación es de actualidad por cuanto el tema de nivel de satisfacción del usuario es vigente y más aún en el sector salud. Se realizó durante el mes de octubre del 2014

1.5.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio fue el usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica

1.5.4. Teoría conceptual

Abarca como concepto de satisfacción de necesidades de la teórica Virginia Henderson.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de estudio

En relación al tema de estudio se revisó la literatura a nivel nacional, no encontrándose estudios de enfermería similar, pero si algunos que guardan relación y sirvieron de soporte a la presente investigación.

2.1.1. INTERNACIONAL

a. En el estudio de Castillo Ávila (2014) titulado ***Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados.*** Cuyo objetivo fue: Determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Materiales y método: Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y

seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Cuyo Resultados fue: El promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor proporción pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR =48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Conclusión: La buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud. (2)

2.1.2. NACIONAL

a. En el estudio de Ñiquén Escudero (2008) titulado ***nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.*** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por los pacientes (20) atendidos en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificada. Analizando según la frecuencia se concluyó que los pacientes tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a baja con

respecto a enfermería recibidos en el HNHU siendo más alta la dimensión técnico – científico (3)

b. En el estudio de Chaupis Huaroc (2010) titulado ***Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo.*** Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2010. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo constituida por 88 usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Likert. Resultados. Del 100 por ciento (88), 53 por ciento (47) están medianamente satisfecho, 25 por ciento (22) insatisfecho y 22 por ciento (19) satisfecho. En relación a la dimensión interpersonal; del 100 por ciento (88), 59 por ciento (52) están medianamente satisfecho, 26 por ciento (23) insatisfecho y 15 por ciento (13) satisfecho, en la dimensión técnica; del 100 por ciento (88), 55 por ciento (48) medianamente satisfecho, 24 por ciento (21) insatisfecho y 22 por ciento (19) satisfecho y según la dimensión infraestructura y/o entorno del 100 por ciento (88), 53 por ciento (47) medianamente satisfecho, 24 por ciento (21) insatisfecho y 23 por ciento (20) satisfecho, con la atención brindada por parte de la enfermera en el servicio de Emergencia. Conclusiones. La mayoría de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia están medianamente satisfecho a insatisfecho respecto a que la Enfermera, no trata a todo los usuarios por igual, no dedica el tiempo necesario para atenderlo, muestra despreocupación por la limpieza de su unidad, no le saluda por

su nombre, demora en la atención, invade su privacidad, lo cual le predispone a repercutir en la calidad de atención al usuario y en la satisfacción del usuario. (4)

c. En el estudio de Quincho Berrocal (2013) titulado ***Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención de la enfermera en el Puesto de Salud Sagrada Familia, Red San Juan de Lurigancho.*** Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la Enfermera en el P.S. Sagrada Familia, 2013. Material y Método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 55. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificada aplicada previo consentimiento informado. Resultados: Del 100 por ciento (55), 64 por ciento (35) tienen satisfacción media, 20 por ciento (11) alta y 16 por ciento (9) baja En la dimensión humana 42 por ciento (23) expresan satisfacción media, 36 por ciento (20) baja y 22 por ciento (12) alta; En la dimensión oportuna 85 por ciento (47) tienen satisfacción media, 9 por ciento (5) baja y 5 por ciento (3) alta; En la dimensión continua, 78 por ciento (43) expresan satisfacción media, 15 por ciento (8) alta y 7 por ciento (4) baja, mientras que en la dimensión segura el 75 por ciento (41) tienen satisfacción media, 15 por ciento (8) alta y 11 por ciento (6) baja Conclusiones: La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermera en su mayoría es de media a baja, referido a que la enfermera no le permite expresar sus motivos de consulta, no orientó cómo debería ingresar al consultorio, el tiempo de espera para ser atendido fue medianamente largo, que no fueron orientados sobre la actividad que realizará en casa y que el horario de atención no les parece conveniente; y un porcentaje mínimo significativo

expresan satisfacción alta referido a que la enfermera le atendió con amabilidad, respeto y paciencia, explicó sobre las actividades que debe realizar en casa, orientó a la familia para acudir a sus citas, motivó y educó a que participe activamente en los procesos indicados.(5)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Virginia Henderson

Este modelo tiene una visión clara y amplia sobre los cuidados de enfermería.

2.2.1.1. Postulados, valores y conceptos

A. POSTULADOS

En los postulados que sostienen el modelo, descubrimos el punto de vista del cliente que recibe los cuidados de la enfermera. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo, que presenta catorce necesidades fundamentales y el rol de la enfermera consiste en ayudarle a recuperar su independencia lo más rápidamente posible.

Inspirándose en el pensamiento de esta autora, los principales conceptos son explicativos de la siguiente manera

a.1. Necesidad fundamental

En los postulados se descubre el punto de vista del cliente que recibe los cuidados de la enfermera. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo, que presenta catorce necesidades fundamentales y el rol de la enfermera consiste en ayudarle a recuperar su independencia lo más rápido posible. Entonces la necesidad es

vital, es esencial al ser humano para mantenerse vivo y asegurar su bienestar.

a.2. Independencia

Satisfacción de las necesidades del ser humano a través de las acciones adecuadas que realiza el mismo o que realiza la enfermera según su fase de crecimiento y desarrollo y según de normas y criterios establecidos.

a.3. Dependencia.

No satisfacción de una o las necesidades del ser humano a través de las acciones adecuadas que realiza el mismo o que realiza la enfermera en su lugar según fase de crecimiento y desarrollo y según normas y criterios e salud establecidos.

a.4. Problema de dependencia

Cambio desfavorable de orden psicosocial en la satisfacción de una necesidad fundamental que se manifiesta por signos observables en el cliente

a.5. Manifestación.

Signos observables en el individuo que permiten identificar la independencia o la dependencia en la satisfacción de sus necesidades

a.6. Fuente de dificultad.

Son aquellos obstáculos o limitaciones que impiden que el cliente pueda satisfacer sus necesidades, es decir los orígenes o causas de una dependencia. Virginia Hendersón identifica tres fuentes de dificultad: falta de fuerza, conocimientos y voluntad.

B. VALORES

Los valores reflejan las creencias subyacentes a la concepción del modelo de Virginia Henderson,

afirma que si la enfermera no cumple su rol esencial, otras personas menso preparadas que ella lo harán en su lugar. Cuando la enfermera asume el papel del médico delega en otros su propia función. La sociedad espera que la enfermera un servicio que solamente ella puede prestar.

C. CONCEPTOS

c.1. Objetivos

Conservar o recuperar la independencia del cliente en la satisfacción de sus catorce necesidades

c.2. Rol de la enfermera

Es un rol de suplencia para Henderson significa hacer por él, lo que aquello que el mismo podría hacer.

c.3. Cliente.

El ser humano comprende un todo completo, así presentando sus necesidades fundamentales de orden biopsicosocial

c.4. Intervenciones

El centro de intervenciones la dependencia del sujeto. A veces la enfermera centra sus intervenciones en las manifestaciones de dependencia. Las acciones de enfermería consisten en completar o reemplazar acciones realizadas por el individuo para satisfacer sus necesidades.

c.4. Consecuencias deseadas

Son el cumplimiento del objetivo, la independencia del cliente en la satisfacción de las necesidades fundamentales.

D. METAPARDIGMAS

d.1. Calidad

Estado de bienestar físico, mental y social. La salud es una cualidad de la vida. La salud es básica para el funcionamiento del ser humano. Requiere independencia e interdependencia. La promoción de la salud es más importante que la atención al enfermo.

d.2. El entorno

Es el conjunto de todas las condiciones externas y las influencias que afectan a la vida y el desarrollo de un organismo (Definición del Websters New Collegiate Dictionary 1961). Los individuos sanos son capaces de controlar su entorno, pero la enfermedad puede interferir en tal capacidad.

d.3. Persona.

Individuo total que cuenta con catorce necesidades fundamentales. La persona debe mantener un equilibrio fisiológico y emocional. La mente y el cuerpo de la persona son inseparables.

d.4. Enfermería

Define la enfermería en términos funcionales. La función propia de la enfermería es asistir al individuo, sano o enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación o a la muerte pacifica, que éste realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesario. Y hacerlo de tal manera que lo ayude a ganar independencia a la mayor brevedad posible.

E. CATORCE NECESIDADES DE VIRGINIA HENDERSON

Necesidad 1: Respirar Normalmente

- Justificación. La función respiratoria es esencial para el desarrollo de la vida.
- Pretende conocer la función respiratoria de la persona.

Necesidad 2: Comer Y Beber De Forma Adecuada

- Justificación. El organismo precisa de líquidos y nutrientes para sobrevivir.
- Pretende conocer la idoneidad de la nutrición e hidratación de la persona, teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales según edad, sexo y estado de salud.

Necesidad 3: Eliminar Los Desechos Corporales

- Justificación. El organismo precisa eliminar los desechos que genera para su correcto funcionamiento.
- Pretende conocer la efectividad de la función excretora de la persona.

Necesidad 4: Moverse Y Mantener Una Postura Adecuada

- Justificación. La mecánica del organismo determina en gran medida la independencia de las personas para las actividades de la vida diaria, provocando la inmovilidad importantes alteraciones del cuerpo humano a todos los niveles.
- Pretende conocer las características de la actividad y ejercicio habitual de la persona.

63

Necesidad 5: Dormir Y Descansar

- Justificación. El sueño y el descanso son necesidades básicas e imprescindibles de la persona por las importantes funciones reparadoras que ejercen en el organismo.
- Pretende conocer la efectividad del sueño y reposos habitual de la persona

Necesidad 6: Elegir La Ropa Adecuada

- Justificación. Además de constituir un elemento representativo de la personalidad del paciente, la ropa es un medio de protección fundamental de la persona contra el frío y el calor.
- Pretende conocer la idoneidad del tipo y la calidad de la ropa utilizada por la persona, considerando esta necesidad de forma especial en los niños como adiestramiento social.

Necesidad 7: Mantener La Temperatura Corporal

- Justificación. La temperatura del cuerpo necesita mantenerse dentro de un determinado rango, para asegurar su correcto funcionamiento. La temperatura normal del cuerpo ronda los 36.5-37ºC, aunque puede variar dependiendo de la hora del día, de la ingesta de líquidos y alimentos, de la actividad reciente.
- Pretende conocer la idoneidad de la temperatura corporal.

Necesidad 8: Mantener La Higiene Corporal

- Justificación. El grado de higiene corporal de la persona es un signo externo del estado de salud que presenta, por lo que esta necesidad tiene un valor tanto fisiológico como psicológico.
- Pretende conocer la idoneidad de la higiene de la persona.

  Incluye: Hábitos higiénicos: frecuencia, medios utilizados, duración. Capacidad física para la higiene.

Necesidad 9: Evitar Los Peligros Del Entorno

- Justificación. Un correcto aprendizaje y desarrollo de los mecanismos y conocimientos para la prevención de peligros externos y de la protección de sí mismos.
- Pretende conocer las habilidades y conocimientos de la persona sobre prevención de accidentes, caídas, quemaduras.

Necesidad 10: Comunicarse Con Los Otros

- Justificación. Para el ser humano es fundamental expresar sus pensamientos, sentimientos y emociones, interaccionando con el resto de personas y con su entorno. Las emociones están íntimamente ligadas a las alteraciones de salud tanto física como psicológicamente. La enfermería promueve el bienestar del paciente, fomentando las relaciones y la aceptación de la propia persona. En este sentido el personal enfermero debe valorar el equilibrio entre la soledad- interacción social, estado de los órganos de los sentidos. capacidad de

expresión, relaciones con familia, amigos y pareja.

Necesidad 11: Actuar Con Arreglo A La Propia Fe

- Justificación. Las personas piensan, actúan y toman decisiones en función de sus propios valores, creencias y Fe.
- Pretende conocer los hábitos del paciente en cuanto a creencias, valores y cultura para valorar su posible influencia en la salud.

Necesidad 12: Trabajar Para Sentirse Realizado

- Justificación. Las personas se sienten realizadas y satisfechas cuando tienen una productividad, cuando consiguen con su trabajo el resultado propuesto. En la sociedad la inactividad suele ser sinónimo de inutilidad.
- Pretende conocer la efectividad del desarrollo de la actividad laboral de la persona.

Necesidad 13: Participar En Formas De Entretenimiento

- Justificación. Las actividades lúdicas contribuyen a la salud física y mental de las personas.
- Pretende conocer las aficiones y actividades de entretenimiento de la persona.

Necesidad 14: Aprender, Descubrir O Satisfacer La Curiosidad

- Justificación: Las personas usuarios empeoran su situación de salud o enferman por conocimientos insuficientes o inadecuados, por lo que la educación en salud se le considera

como una parte fundamental de los cuidados básicos de la persona.

- Pretende conocer las habilidades y conocimientos de la persona sobre las actividades beneficiosas para la salud.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Este proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el paciente sirve como punto de partida para la implementación del cuidado de enfermería. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y las creencias respecto a la salud, la familia y comunicad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el paciente recibe el cuidado. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de enfermería. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada paciente tiene. Las necesidades corresponden a que las que sin lugar a duda, el cliente es para ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no existe dentro de su marco de referencia; esta es la razón por la que el cliente siempre formula sus propios

términos. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considera estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común.

Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades, aunque el cliente no las hace explicitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de las expectativas, lo que hace que cada paciente sea distinto de los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención cuidados. Conviene no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad de producto o del servicio" por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucciones de cada usuario.

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del profesional en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En que se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad?, Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad. (6).

2.3.2. CUIDADO DE ENFERMERÍA

Enfermería es una profesión que nace con el hombre, pero la Ciencia más moderna debemos de satisfacer todas las demandas de la salud de los individuos, cubrir todas sus necesidades a lo largo de su vida, y considerar al hombre y a la mujer como seres holísticos y complejos. Esta es la Filosofía que debemos de tomar todos los profesionales, para posicionar a la enfermería en la sociedad actual. Por este motivo los cuidados de enfermería deben ser el eje de nuestra atención, pero ellos deberán de ser prestados a través de una metodología científica y sistematizada, como el Proceso de Atención de Enfermería. Utilizar cada día más los planes de cuidados individuales y ayudar a cada persona de manera diferente, porque no somos iguales y cada uno tiene sus necesidades de atención.

Para la OMS... "la enfermería es una actividad innata y fundamental del ser humano y, en su forma organizativa, constituye una disciplina... esto significa que la disciplina abarca las funciones de cuidar tanto en la salud, como en la enfermedad y se extiende desde la concepción hasta la muerte..."

La Asociación Norteamericana de Enfermeras declara desde 1980 en un documento denominado «Nursing: A Social Policy Statement» que la enfermería es: «El diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas ante problemas de salud real La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales

de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación.

2.3.3. CALIDAD

Es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a todo la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas.

La OMS ha intentado una definición lo más amplia posible de la calidad de la asistencia sanitaria al establecer que es: "Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

2.3.4. SATISFACCION

Es una capacidad que puede tener una organización para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud, por lo que el indicador externo más frecuentemente utilizado ha sido el estudio de la satisfacción del usuario. (8)

Este autor la satisfacción lo entiende como un indicador externo de manifestación y así medir la satisfacción.

Por lo general, el cliente tiende a manifestarse satisfecho o no de una forma global, y es más reticente o se encuentra menos capacitado, para valorar particularidades o acciones concretas

dentro del total de la atención que se le ha prestado. Incluso se puede hacer referencia a la situación que en ocasiones se plantea cuando un usuario por desconocimiento o desinformación demanda una atención que no es la adecuada, bien por su estado de salud, bien por no existir los recursos precisos. Se genera entonces una insatisfacción que de alguna manera no está justificada.

2.3.4. DIMENSIONES DEL CUIDADO

Siguiendo el enfoque de DONABEDIAN, completando con los aportes de J.BRUCE podemos asumir que la calidad asistencial depende fundamentalmente de los elementos o componentes presentes en ella.

a) DIMENSIÓN TÉCNICA

Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que brinde el máximo de beneficio para la salud del usuario, con un mínimo de riesgo. Es decir, que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que permitan brindar los cuidados, en forme oportuna y libre de riesgo de acuerdo a las necesidades del usuario.

a.1. La Calidez

Ser buenos profesionales de enfermería, no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia, sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognoscitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de sus necesidades afectivos), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente , quien tiene muchas necesidades psicológicas experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente solo (a) e inseguro(a). Estos problemas son exacerbados a menudo por quienes lo ordenan. La experiencia clínica demuestra que la enfermera puede disminuir muchas de estas necesidades. No obstante para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en los pacientes, las enfermeras deben tratarlos como seres humanos capaces y útiles, a través de la comprensión de sus sentimientos para poder anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes, esa comprensión afectiva es una cualidad esencial para el planeamiento eficaz de las actividades adecuadas a las necesidades y capacidades del paciente, además su cuidado requiere un interés consistente y cariñoso ,demostrando tanto en su actitud como palabras, sentirse verdaderamente apreciado levanta el ánimo del paciente y lo motiva a realizar actividades que aumenta su autoestima . Las enfermeras deben procurar comunicar a los pacientes que son capaces de llevar a cabo tareas que busquen la satisfacción de sus necesidades, que su compañía vale la pena y respetan sus opiniones. Maslow menciona "*El individuo debe sentirse valioso como ser humano, es decir auto estimarse, debe sentir también que su familia y los demás con lo que entra en contacto lo consideran una persona con valor y digna*",

además se debe dejar que exprese sus necesidades y sentimientos.

a. **Humanización de la enfermería.**

En nuestra sociedad contemporánea se siente cada día más la necesidad de humanizar el cuidado al paciente con la finalidad de sensibilizar al profesional de salud ante los problemas psicosociales que el paciente trae cuando está enfermo; además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad, la ciencia y la tecnología están avanzando, y se están dejando de lado la actitud humanitaria en los profesionales de salud. La enfermera debe entender que su labor principal es diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente. Retomando lo que constituye el gran reto de la ética en el mundo de la salud, cabe recordar las palabras del profesor español Lain Entralgo quien decía: "que en relación enfermo – paciente se genera una singular amistad, que requiere el ejercicio de: El respeto por la persona humana, actitudes de amabilidad, empatía, interés, por sus necesidades afectivos, paciencia y comunicación adecuada durante la relación enfermera paciente". Debe existir entre los profesionales de la salud y el paciente una verdadera amistad, que convierta a la enfermera en un ser humano, perito de la ciencia y el arte de cuidar. No se puede negar la existencia de una frecuente critica que señala aspectos como la indiferencia ante las necesidades emocionales de los pacientes, la despersonalización de los sanitarios, el insuficiente respeto ante la autonomía y la capacidad

53

de decisión de los enfermos que deberían de ser, los principales protagonistas de un proceso que nadie afecta tanto como a ellos mismos. Los términos de deshumanización y despersonalización, hacen referencia, sobre todo, al grado de considerar como un objeto más al enfermo durante la atención brindada, la ausencia de calor en la relación humana queda claro que los profesionales sanitarios necesitamos mantener una distancia afectiva con los enfermos, sin embargo estos no deben experimentar esta falta de sentimiento visibles, con una negación de humanidad

b. **Reconocimiento de la dignidad intrínseca de todo enfermo: unidad del paciente**

Significa que todo paciente debe ser tratado en su globalidad, como una personalidad compleja y total. Una importante consecuencia seria el hondo respeto a la privacidad del paciente, que puede ser lesionada por un tratamiento sin medidas de protección para preservar la privacidad del paciente. El respeto a la libertad de expresión del paciente es básico en la humanización de la atención sanitaria, aunque requiera también limitaciones. Es el reconocimiento de que el enfermo es una persona autónoma que tiene un controlo significativo sobre su situación física y cultural. Los profesionales de enfermería, no son ya los únicos que deben asumir la responsabilidad en la atención del paciente sino debe intervenir la familia y el propio paciente, desde Freud la medicina comienza a ver al paciente "sujeto activo" y por tanto, como "creador", o modulador al menos de su enfermedad".

La participación de los pacientes en su recuperación es indiscutibles efecto la experiencia nos muestra que los enfermos no pueden absorber físicamente toda la información necesaria para poder llegar a decisiones radicales, aunque se informe de sus terapéuticas existentes y de la prognosis, también es verdad que su angustia y su miedo los puede inmovilizar de tal forma que se limiten a seguir las recomendaciones.

c. **El igualitarismo**

Constituye una exigencia de la humanización, pueda ser imposible o muy difícil de realizar, ya que la ciencia y la experiencia nos dan un status social superior, por ello es necesario acentuar la conciencia de que los profesionales servimos a la humanidad y estamos obligados a respetar los derechos de los enfermos. La empatía es donde la enfermera(o) se pone en el lugar del paciente comprendiendo, sus necesidades biológicas y emocionales, que experimentando el usuario.

d. **La amistad en enfermería.**

En este tema son muy interesantes las reflexiones de Lain Entralgo, según este gran pensador español, "la relación entre el profesional de enfermería y el enfermo puede entenderse como una relación cooperativa". E l profesional de enfermería y el paciente recorren un mismo camino, con una meta que es la recuperación del enfermo, se trata de una ayuda mutua, al servicio de la realización de un mismo objetivo.

S1

e. La caracterización del cuidado de enfermería al paciente.

Al cuidado de enfermería no solo se ocupa de los aspectos clínicos terapéuticos del paciente, sino que además encierra una relación Psico-social entre la enfermera y el paciente, para que esta relación se transforme en un auténtico quehacer es necesario dos fuentes como llamo Davis: "La predisposición por parte del paciente, y la predisposición por parte de la enfermera que lo acude, el objetivo de la intervención de enfermería es mantenerlos integrado en su entorno, en una vida activa y gratificante, la primera acción debe ser el conocimiento por parte de la enfermera de las modificaciones en las dimensiones, físicas, psicológicas y sociales a causa del envejecimiento de las personas, sus problemas derivadas y la patología que sufre con sus consecuencias funcionales" Este conocimiento orientara a la enfermera a planificar el tipo de cuidado que necesita el paciente tanto desde el punto desde el punto de vista general como en términos de procedimientos concretos. El paciente adulto mayor debe participar en forma activa en su propio plan de asistencia y cuidado, esto le hará sentir importante, reforzando así su nivel de autoestima. Las actividades de enfermería deben hacerse con la colaboración del paciente, con el objetivo lograr que el paciente integre nuevas conductas y modificaciones en su estilo de vida, para favorecer el cambio de su capacidad funcional, que fue alterado por la enfermedad; porque los individuos siempre responden favorablemente

cuando se les hacen participar en el tratamiento de sus problemas, reduciendo de esta manera el paternalismo o materialismo, que no es más que encargarse y tomar decisiones por el paciente, sin incluirles en el proceso de su decisión y actuación. Así mismo el plan de atención de enfermería deberá estar englobado en los diferentes factores vinculados al proceso de involución, es decir la enfermera ha de verificar los procesos fisiológicos, psicológicos, y sociales que afectan a la salud del adulto mayor, y que la permita a su vez planificar un cuidado integral. De este modo nuestras exigencias de la intervención de enfermería permitirá plantear un correcto diagnóstico y buena asistencia donde se sumen el apoyo psicosocial, que debe caracterizarse en la prescripción de determinadas actitudes empleados ante el contacto con el paciente (7)

a.2. Oportuna

Cuando los cuidados son brindados cada vez que requiera y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, involucrando a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

a.3. Continúa.

Esta dada por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente con ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindan educación al paciente sobre la naturaleza de su

enfermedad y riesgo que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría.

a.4. Libre de riesgos.

Minimizar o a hacer imposibles los riesgos potenciales o reales. Evitar los riesgos es, por tanto, un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúnan las condiciones necesarias.

Parte importante de este componente de seguridad reside en la confidencialidad de la información referida a los usuarios, que garantiza la ausencia de riesgos para la integridad individual del paciente o cliente derivados de una incorrecta utilización de los datos personales de éste, o dependientes de su condición patológica. por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de ulceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta

a.4. Eficiencia. Uso correcto de los recursos

a.5. Eficacia. Logro de metas propuestas

a.6. Competencia.

El grado y tipo de los conocimientos y habilidades presentes en cada uno de los trabajadores del sistema

de servicios de salud es otro componente destacado de su calidad. En los profesionales titulados, esta competencia parte de unas normas generales de educación y formación universitarias, que están avaladas por el Estado, mediante un título que autoriza para el ejercicio. Estas normas mínimas se reflejan en la práctica profesional y admiten al igual que otras características una diferenciación en grados de mayor o menor competencia es decir, desde un adecuado dominio de las habilidades técnicas del ámbito de cada Professional siendo así el grado de preparación y desempeño.

a.7. Accesibilidad.

Posibilidad real de disponer del servicio o del profesional que se precise. Ese componente se establece en aspectos legales tales como la existencia de condiciones para poder obtener la atención (la condición de asegurado, la pertenencia a algún grupo de riesgo, etc.), y se mide por cuestiones organizativas, como pueden ser los medios de comunicación, teléfono y otros, y de localización física del servicio o del profesional. Es decir lo económico, geográfica, horario de atención

a.8. Adecuación.

El nivel de adecuación significa la pertinencia de los servicios ofertados en relación con las necesidades presente en la población y en cada uno de los individuos a los que se atiende.

En este contexto, la cantidad de servicios, el número de profesionales, los medios y terapéutica tienen importancia para la valoración de la calidad cuando se

estudian en relación con las situaciones de salud que se abordan, desde el aspecto de valoración ajustada de las necesidades y del impacto producido, que se traduce en cambios evidentes en la situación de salud y el coste evaluado.

a.9. Comodidad

La atención sanitaria se aprecia o valora por las condiciones de confort que la acompañan. En la opinión del usuario este aspecto suele ser de especial relevancia, y se refleja en la presencia de algunas características de las instalaciones, espacios, mobiliarios, comunicaciones. Etc.

b) DIMENSIÓN INTERPERSONAL

Se refiere a la interacción social entre el usuario y el prestador de servicios que involucra una actitud de atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado en una relación de respeto y cordialidad mutua. Algunos autores distinguen la responsabilidad de actuación, imparcialidad en las decisiones, veracidad de información, claridad de lenguaje y la discreción absoluta como factores que contribuyen a que dicha relación sea satisfactoria, por tanto decimos que es el grado de interacción entre el proveedor y los usuarios; entre gerentes y proveedores de servicios; entre equipo de salud y la comunidad..

Se traduce en las condiciones presentes en la atención de trato individual, personalización de cuidado, cortesía, corrección en la comunicación, y respeto a los valores, opiniones y creencias. Las características de las relaciones personales también se vinculan a otros aspectos, como puede ser el de la intimidad en que se producen, en incluso a cuestiones "externas" como el aspecto de las personas

que prestan los cuidados, reflejado en el vestido, la limpieza, el orden y otros condicionantes que influyen en la relación y que en nuestro medio son altamente valorados por los usuarios. (8)

c) DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio incluye las condiciones físicas, de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado

d) DIMENSIÓN CONFORT

Relación con el nivel de comodidad del usuario, incluye aspectos de limpieza, orden, privacidad y satisfacción del usuario externo e interno.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **NIVEL DE SATISFACCIÓN**

  Es la expresión de bienestar referido por el paciente respecto a la percepción de calidad y calidez a los cuidados de la enfermera(o), percibidos durante su hospitalización, son categorizados en el nivel de satisfacción alto, nivel de satisfacción medio, nivel de satisfacción bajo.

- **CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

  Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera (o) al paciente que temporalmente lo requiere para satisfacer sus necesidades en sus cuatro dimensiones (biopsicosocial y espiritual)

- **ENFERMERA**

  Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de licenciado en enfermería a nombre de la nación, registrada en el colegio de enfermeros del Perú.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

- El nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica es medio a bajo

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados con calidez es medio a bajo
- La satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados oportunos es medio a bajo
- La satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados continuos es medio a bajo
- La satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina según cuidados libres de riesgo es medio a bajo.

2.6. VARIABLE: UNIVARIABLE: Nivel de Satisfacción del Usuario.

2.7. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERCIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Nivel de Satisfacción del Usuario respecto a los cuidados del profesional de enfermería.	Percepción del paciente que temporalmente lo requiere para satisfacer sus necesidades en sus cuatro dimensiones (biopsicosocial y espiritual).	Cuidados de la enfermera (o) experimentado por el paciente del servicio de unidades críticas se refleja a través de la expresión referido por este respecto a si el cuidado ha sido dado en forma oportuna, continua, y libre de riesgo.	**CUIDADOS CON CALIDEZ**	Trato Humano Identificación personal Etc.	*Bajo (12 - 24)* *Medio(24 - 36)* *Alto(36 - 48)*
			CUIDADOS CONTINUOS	Horario de atención Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias	*Bajo (4 - 8)* *Medio (8 - 12)* *Alto (12 - 16)*
			CUIDADOS OPORTUNOS	Información oportuna acerca aspectos relacionados a su salud en general. Identificación precoz de problemas y/o necesidades.	*Bajo (4 - 8)* *Medio (8 - 12)* *Alto (12 - 16)*

			CUIDADOS LIBRE DE RIESGOS	Consentimiento en la atención. Preparación previa para el alta (educación para el auto cuidado). Explicación sobre procedimientos y tratamientos recibidos: Respeto Amabilidad Interés por sus necesidades afectivas. Paciencias Escuchar y responder Fortalecimiento por el autoestima	*(10 - 20)* *Medio (20 - 30)* *Alto (30 - 40)*

2.8. ÁMBITO DE ESTUDIO O DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

El Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia", como establecimiento de salud de mayor capacidad resolutiva categoría (II-2) se encuentra ubicado en el Barrio de Yananaco, Departamento de Huancavelica, Av. Andrés A. Cáceres 500, en la Sierra Sur del Perú, a una altura de 3660 m. s. n. m ocupa un área de 24328,25 m2, de los cuales 6163,50 m2 está constituida de área construida y 18164,75 es área libre. El servicio de medicina cuenta con dos licenciados de enfermería por turno, los turnos se realizan diurno y noche.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio No Experimental, descriptivo de corte transversal prospectivo. **Descriptivo**: Porque describe las características específicas del fenómeno de estudio, en este caso se describió las particularidades de satisfacción de los usuarios frente cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia". 2014.(9)

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación a la que arribó el estudio es el descriptivo, porque se basó en describir las características específicas del fenómeno de estudio como son las particularidades de la satisfacción de los usuarios frente a los cuidados del profesional de enfermería

variables mediante la escala de Likert, cuyos parámetros a considerarse es el siguiente:

SIEMPRE = 4, cuando esas actividades lo observa siempre para satisfacer sus necesidades

CASI SIEMPRE = 3, cuando esas actividades lo observo frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

CASI NUNCA = 2, cuando esas actividades lo realiza rara vez en cuando o en raras ocasiones.

NUNCA = 1, cuando nunca realiza esa actividad.

Es una escala de Likert modificada cuyos parámetros a considerarse ya se mencionaron y serán efectuadas en un cuestionario que consta de 30 preguntas en general asignándole puntuación a cada una de ellas. (9)

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

En la investigación se utilizó el Método descriptivo, estadístico, analítico y bibliográfico. Descriptivo; porque analiza e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otros variables. Estadístico; porque midió las variables de estudio y tradujo a una representación de datos la cual nos facilitó para la contratación de Hipótesis. Analítico; porque separo de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Bibliográfico; porque se estará en constante revisión bibliográfica (9)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica que se empleo fue la técnica de encuesta conjuntamente con su instrumento lo que nos permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a los cuidados de enfermería. (9)

3.4.1. Técnica: encuesta

3.4.2. Instrumento: psicometrico.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El tipo de diseño que se aplicó fue el descriptivo (9)

O ⟶ **M.**

Donde:

O = observación de nivel de satisfacción del usuario frente a los cuidados del profesional de enfermería

M = muestra representativa.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1. POBLACIÓN

La población referencial del último semestre del 2014 fueron 108 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia". Viendo una tendencia de atención de usuarios por mes de 15 a 25 usuarios.

3.6.2. MUESTRA

Habiendo establecido la población se pasó a determinar la muestra en razón de la cual consta de un grupo de estudio que son 20 usuarios del mes de octubre a la cual se le aplico la técnica de Encuesta.

3.6.3. MUESTREO

Es no probabilística porque se tomo al 100% de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia", la muestra es no aleatoria por conveniencia.

- **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

  Los usuarios Hospitalizados mayor de 3 días de estancia Hospitalaria del servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014.

- **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

  Pacientes con trastornos del sensorio, pacientes inestables y pacientes que no quieren participar en el estudio.

3.7. PROCESAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se coordinó con el director del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías correa Valdivia"
- Se coordinó con la jefa de enfermeras del servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica
- La medición de la variable estuvo dada por la escala de actitudes en la cual el nivel de satisfacción del usuario se clasificó en satisfacción alta, satisfacción media, satisfacción baja. en la dimensiones correspondientes
- Procesar y analizar datos.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos en presente se estudió se ordenó, clasifico según los códigos respectivos y su expresión en números y traducidos en cuadros Estadísticos cuya impresión se basara en número, porcentaje la misma que será adjunta en anexos. El procesamiento de la información se realizó utilizando el programa Microsoft Office-Excel 2007; tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables cualitativas (categorías de la variable). Con la cual se calcula medidas descriptivas de resumen concordando con el tipo de variable, como: proporciones, promedios.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En la investigación se utilizó el Método descriptivo, estadístico, analítico y bibliográfico. Que nos permitió realizar la evaluación de los resultados y contrastarlos con las hipótesis y con los demás estudios. Para así concluir de manera sistemática y congruente y darle mejor enfoque a nuestra tesis.

A través de programas con el Microsoft Office-Excel 2007, que es una herramienta valiosa en la agrupación y manejo de variantes par a poder sistematizar nuestros datos obtenidos en la encuesta.

Y los cuadros y figuras para poder esquematizar los resultados y así poder presentarlos a la facultad de enfermería, a la universidad nacional de Huancavelica, Hospital Departamental de Huancavelica y grupos de interés.

TABLA Nº 01

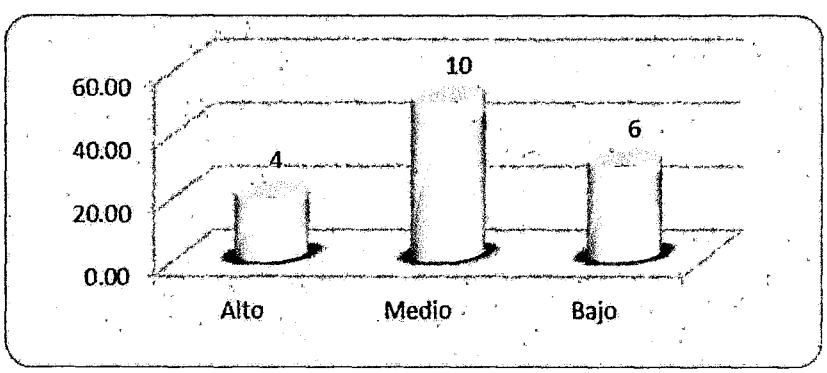
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA CON CALIDEZ EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Nivel de Satisfacción frente a los Cuidados con Calidez	Fi	f%
Alto	4	20.00
Medio	10	50.00
Bajo	6	30.00
Total	**20**	**100.00**

FUENTE: Escala de Satisfacción aplicado 2014

GRAFICO Nº 01

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS CON CALIDEZ



FUENTE: Tabla Nº 01

El 50,00%(10) de los usuarios hospitalizados encuestados refieren estar medianamente satisfechos frente a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería, 30,00%(6); satisfacción baja; y 20,00%(4), con una satisfacción alta.

TABLA Nº 02

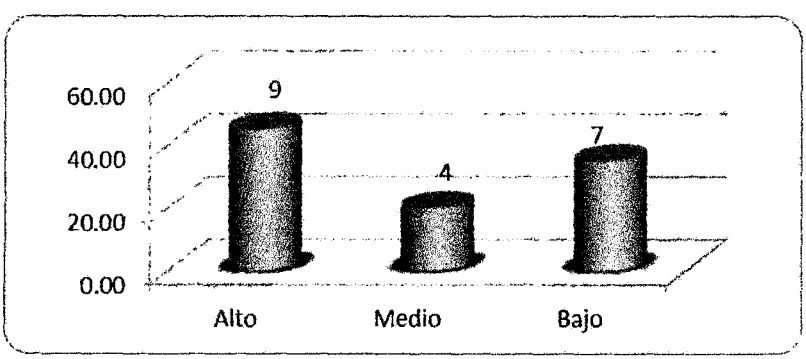
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA OPORTUNOS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Nivel de Satisfacción frente a los Cuidados Oportunos	Fi	f%
Alto	9	45.00
Medio	4	20.00
Bajo	7	35.00
Total	**20**	**100.00**

FUENTE: Escala de Satisfacción aplicado 2014

GRAFICO Nº 02

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS OPORTUNOS



FUENTE: Tabla Nº 02

El 45,00%(9) de los usuarios hospitalizados encuestados refiere estar con una satisfacción alta frente a los cuidados oportunos brindados por el profesional de enfermería, 35,00%(7); satisfacción media; y 20,00%(4), con una satisfacción baja.

TABLA Nº 3

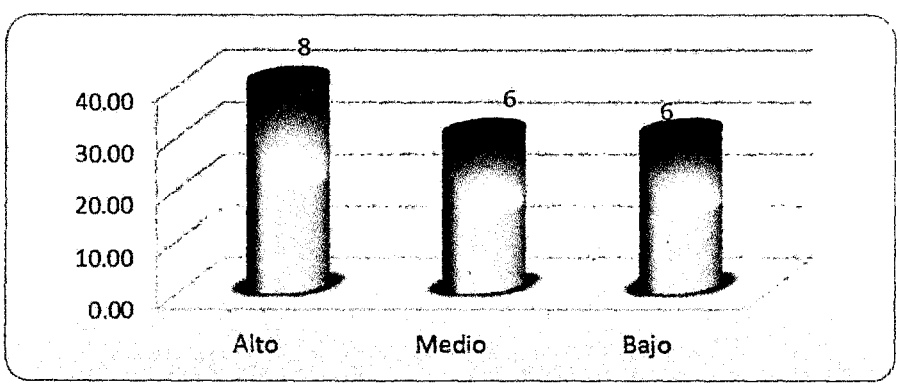
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA CONTINUOS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Nivel de Satisfacción Respecto a los Cuidados Continuos	fi	f%
Alto	8	40.00
Medio	6	30.00
Bajo	6	30.00
Total	**20**	**100.00**

FUENTE: Escala de Satisfacción aplicado 2014

GRAFICO Nº 03

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS CONTINUOS



FUENTE: Tabla Nº 03

El 40,00%(8) de los usuarios hospitalizados entrevistados refiere estar con una satisfacción alta frente a los cuidados continuos brindados por el profesional de enfermería, mientras que el 30,00%(6); satisfacción media y baja; respectivamente.

TABLA Nº 04

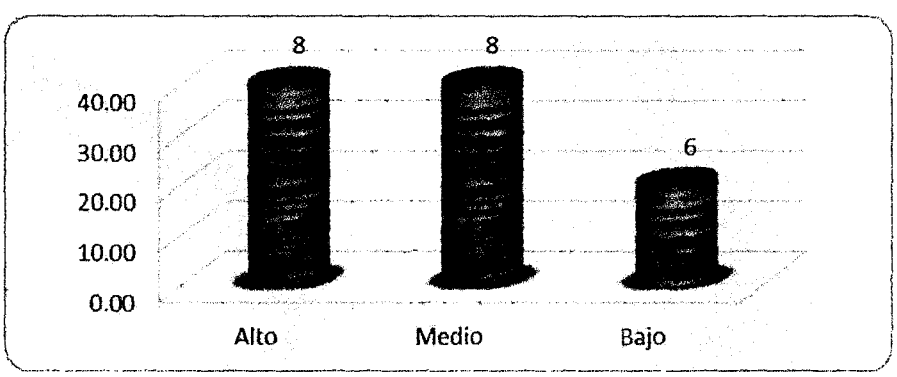
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA LIBRE DE RIESGO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Nivel de Satisfacción Frente a los Cuidados Libre de Riesgos	fi	f%
Alto	8	40.00
Medio	8	40.00
Bajo	4	20.00
Total	**20**	**100.00**

FUENTE: Escala de Satisfacción aplicado 2014

GRAFICO Nº 04

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS LIBRES DE RIESGO



FUENTE: Tabla Nº 04

El 40,00%(8) de los usuarios hospitalizados encuestados manifiestan estar satisfechos (alta) y (medio); respectivamente; y 20,00%(6); satisfacción baja. Con respecto a los cuidados libre de riesgo

32

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

TABLA Nº 05

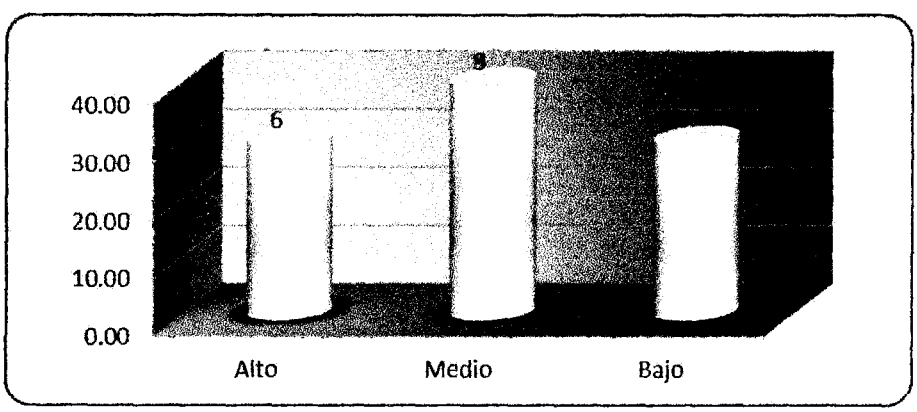
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Nivel de Satisfacción Frente a los Cuidados de Enfermería	fi	f%
Alto	6	30.00
Medio	8	40.00
Bajo	6	30.00
Total	**20**	**100.00**

FUENTE: Escala de Satisfacción aplicado 2014

GRAFICO Nº 05

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FUENTE: Tabla Nº 05

El nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia", el resultado en relación al nivel de satisfacción del usuario hospitalizado tuvo el 40,00%(8) encontrándose en nivel medio en relación a la Hipótesis General negamos pues: "El nivel

de satisfacción de los usuarios hospitalizados frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" es alto".

4.2.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

- **CONTRASTACIÒN CON LA HIPOTESIS GENERAL:**

  El resultado en relación al nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería tuvo el 40,00%(8) encontrándose en nivel medio a bajo en relación a la Hipótesis General aceptamos pues: "El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" medio a bajo.

- **CONTRASTACION CON AL HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:**

  El 50,00%(10) de los usuarios hospitalizados encuestados refieren estar medianamente satisfechos respecto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería, no guarda relación con la hipótesis especifica 1

- **CONTRASTACION CON AL HIPOTESIS ESPECÍFICA 2:**

  El 45,00%(9) de los usuarios hospitalizados encuestados refiere una satisfacción alta frente a los cuidados oportunos brindados por el profesional de enfermería, 35,00%(7); satisfacción media; y 20,00%(4), con una satisfacción baja. Significando que hay relación con la hipótesis especifica planteada

- **CONTRASTACION CON AL HIPOTESIS ESPECÍFICA 3:**

  El 40,00%(8) de los usuarios hospitalizados encuestados refiere una satisfacción alta frente a los cuidados continuos

brindados por el profesional de enfermería, mientras que el 30,00%(6); satisfacción media y baja; respectivamente, guardando relación con la hipótesis especifica planteada.

- **CONTRASTACION CON AL HIPOTESIS ESPECÍFICA 4:**

El 40,00%(8) de los usuarios hospitalizados encuestados manifiestan estar satisfechos (alta) y (medio); respectivamente; y 20,00%(6); satisfacción baja. Con respecto a los cuidados libre de riesgo, tiene relación con la hipótesis específica planteada.

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS

En la dimensión cuidados con calidez de una total de 50% de usuarios están medianamente satisfechos frente a los cuidados del profesional de enfermería, 30% con nivel de satisfacción baja y 20% de usuarios con un nivel de satisfacción alta. En cuanto a cuidados con calidez que brinda la enfermera, en el cual consiste en ofrecer empatía y amabilidad, paciencia y reconocimiento con el usuario como persona humana caracterizada por una atención según necesidades del usuario. La evidencia da como resultado una satisfacción media, lo que implica que el profesional de enfermería tiene dificultad en la atención con calidez y necesita una capacitación en empatía y aspectos de calidez hacia el usuario del servicio de medicina, porque según los resultados está el profesional de enfermería predisponiendo al usuario a generar inseguridad para en el acercamiento del profesional de enfermería al usuario y contribuir al tratamiento.

En la dimensión cuidados oportunos brindados por la enfermera refleja que el 45% de los usuarios encuestados refieren un nivel de satisfacción alta, el 30% de los encuestados refiere un nivel de satisfacción media y el 20% refiere una satisfacción baja. Por lo cual los cuidados del profesional de enfermería nuestra en el sentido de que cada vez que requerían los usuarios y de acuerdo a sus necesidades. Lo cual podemos mencionar que el profesional tiene un claro manejo de los procedimientos y funciones que debe realizar para ayudar en su recuperación de la enfermedad que le aqueja a cada usuario y tiene una concepción de la oportunidad que tiene para mejorar la salud de los usuarios teniendo los materiales necesarios para la atención.

En la dimensión cuidados continuos vemos lo siguiente que el 40% de los usuarios encuestados refieren un nivel de satisfacción alta, mientras que el 30% de los encuestados refieren satisfacción

media, al igual que el nivel de satisfacción baja. En esta dimensión en donde consiste en ofrecer la consecución y la orientación permanente sobre su enfermedad, cuidaos , tratamiento, nutrición, y también relacionados a aspectos generales de la atención por el equipo de profesionales que ayudaran en su recuperación, el profesional de enfermería de acuerdo con los resultados tiene un desempeño favorable en este aspecto ya que comunica al usuario en su mayoría satisfactorios, reflejando responsabilidad, sin embargo es necesario precisar que si bien es cierto que hay una nivel de satisfacción alta en esta dimensión, existe un nivel de satisfacción que brinda la enfermera.

En cuanto a la dimensión cuidados libres de riesgos que el 40% de los encuestados refieren un nivel de satisfacción alta y baja respectivamente y el 20% dicen que tiene un nivel de satisfacción baja. En esta dimensión los cuidaos del profesional de enfermería están caracterizados por el apoyo en actividades diarias y participación que el profesional de enfermería lo realiza con responsabilidad. Sin embargo en necesidades de información y explicación del tratamiento y lo que puede causarle al usuario hay una debilidad por consiguiente es que como evidencia tenemos que la satisfacción en estos aspectos es medio lo cual quiere tomar en cuenta para reforzar y mejorar este aspecto.

Los resultados del trabajo de investigación; 40,00% tienen un nivel de satisfacción medio en relación a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica; guardan relación con el estudio Quincho Berrocal, Rosmery Mirian en el año 2013.en la ciudad de Lima realizó un estudio sobre "Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención de la enfermera en el Puesto de Salud Sagrada Familia, Red San Juan de Lurigancho".

27

Donde la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermera en su mayoría es de media a baja;

En primer lugar la importancia de la acciones enfermeras y sus consecuencias en el estado de salud de los usuarios, es decir, el impacto que producen en el bienestar y la salud hace patente la necesidad de controlar estas acciones y valorarlas en sí mismas, garantizando su calidad, que es determinante tanto para el paciente o cliente como para la institución.

En segundo lugar el volumen del trabajo y de las acciones de las enfermeras supone un elevado porcentaje del total de la actividad de cualquier institución sanitaria. Ello hace preciso que las consideraciones de coste, eficiencia, eficacia, adecuación y otros, se apliquen y muy especialmente a la labor y actividades que llevan a cabo estos profesionales.

En tercer lugar en las modernas instituciones de salud hay que tener en cuenta que cada vez más las enfermeras tienen la capacidad de planificar ejecutar y evaluar sus acciones profesionales en un contexto de autonomía y responsabilidad profesional propias en relación de cooperación e interdependencia con otros profesionales. Tal autonomía solo es posible si se acompaña de una seguridad y calidad en la acción que garantice a los usuarios de los servicios enfermeros ya sean los pacientes o los otros profesionales que estos servicios con identidad propia se prestan en los niveles de calidad idóneo e incluso con tendiendo a la excelencia.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del usuario es medio a bajo sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, siendo la más baja la dimensión de cuidados oportunos.
2. En la dimensión de calidez respecto al indicador trato humano del profesional de enfermería se caracteriza como una satisfacción baja pro que al enfermera o enfermero no le brinda seguridad a través de un palmada o un contacto con el paciente
3. En la dimensión cuidados oportuno respecto del indicador información oportuna acerca de aspectos relacionados a su salud en general se caracteriza como una satisfacción alta.
4. En la dimensión cuidados continuos respecto del indicador; horario de atención y el indicador educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias la satisfacción del usuario es baja
5. En la dimensión cuidados libre de riesgos. En el indicador consentimiento en la atención la satisfacción es alta y en el indicador preparación previa para el alta la satisfacción del usuario fue media.

RECOMENDACIONES

A los Establecimientos de Salud.

1. A las instituciones prestadoras de servicios de salud: generar actividades de fortalecimiento en cuidados holístico en enfermería y la integración de una atención humanística; con el propósito de contribuir hacia el cuidado integral en los usuarios de las áreas críticas del Hospital.
2. A los jefes y directores de los establecimientos de salud la participación integradora en la mejora de la atención y cuidado a los usuarios de los diversos establecimientos.

Al Hospital Departamental de Huancavelica:

1. Desarrollar estudios operativos o aplicativos para una mejor interpretación de los resultados con finalidad de integrar en las políticas públicas de las instituciones regionales.

2. Constituir alianzas estratégicas para direccionar actividades sostenibles en el fortalecimiento del cuidado holístico en los servicios del nivel II y demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Olano Lizarraga M, García Vivar C. Visión de los pacientes sobre el cuidado de enfermería. Una revisión de la literatura. Revista Rol de la Enfermería. [Internet] 2012; [citado el 15 de junio del 2014]. Disponible desde: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3812017.
2. Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. [Tesis magistral]. Cartagena. Hacia promocion de la salud. 2014;
3. Ñiquen Escudero E. Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera (O) En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Tesis para especialidad]. Lima: LILACS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
4. Chaupis Huaroc C Nivel De Satisfacción Del Usuario Acerca De La Calidad De Atención De La Enfermera En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Dos De Mayo. [Tesis para especialidad]. Lima: LILACS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
5. QUINCHO BERROCAL, Rosmery Mirian Nivel De Satisfacción Del Usuario Sobre La Calidad De La Atención De La Enfermera En El Puesto De Salud Sagrada Familia, Red San Juan De Lurigancho. . [Tesis para especialidad]. Lima: LILACS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
6. Monpart P. Calidad De La Atencion Sanitaria Y De Los Cuidados Enfermeros. Barcelona: Interamericana-McGraw-Hil; 1995.
7. Pedro L. El Médico Y El Enfermo España: Triacastela; 2003.
8. Donabedian A. Evaluando La Calidad De La Atencion Medica. Mexico: Prensa medica Mexicana; 1984.
9. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la

investigación. 3ª ed. México: McGraw-Hill; 2003.

10. L.C. SSAyH. Enfermeria Gerontologico. 2ª ed. Mexico: Interamericana Macgraw - Hill; 1999.

ANEXOS

ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, 2014:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	SISTEMA DE HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLE
Pregunta general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermera en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica "ZACARIAS CORREA VALDIVIA" 2014?	**Objetivo general** Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermera en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica "ZACARIAS CORREA VALDIVIA" 2014. **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina según cuidados con calidez y cuidados oportunos. Identificar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina según cuidados continuos y libres de riesgo.	**Hipótesis de Investigación:** El nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "ZACARIAS CORREA VALDIVIA" 2014 es de medio a bajo	**TIPO DE ESTUDIO**: Descriptiva. **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**: No experimental, Descriptivo. **POBLACIÓN Y MUESTRA**: N = 108 usuarios n = 20 usuarios **TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**: **Técnica**: Encuesta **Instrumento**: Escala tipo Likert. **TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**: Aplicación de estadística descriptiva e inferencial.	**Univariable** **Nivel de satisfacción del usuario respecto a los cuidados del profesional de enfermería.**

ANEXOS Nº02

ESCALA DE SATISFACCION

A. **INTRODUCCION.**

Estimado señor o señora: solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar "El nivel de satisfacción del usuario frente a los cuidados del profesional enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica 2014 "para la cual le entrevistare acerca de la atención que UD. Ha recibido de la enfermera durante su hospitalización, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y la calidez en los cuidados del profesional de enfermería.

B. **CONTENIDO:**

Edad……..

Sexo: F. ( ) M. ( )

Grado de instrucción: Superior ( )
Secundaria ( )
Primaria ( )
Ninguno ( )

Distrito…….

Ocupación actual……..

C. **INFORMACION ESPECIFICA**

A continuación le entrevistare en base a la siguiente pregunta elaborada que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. Responda lo que crea conveniente, sobre las bases de las alternativas siguientes que le mencionare:

SIEMPRE = 4, cuando esas actividades lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

CASI SIEMPRE = 3, cuando esas actividades lo observo frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

CASI NUNCA = 2, cuando esas actividades lo realiza de vez en cuando o en aras ocasiones.

NUNCA = 1, cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR:	1	2	3	4
CUIDADOS CON CALIDEZ				
1. ¿La enfermera le pregunto cómo paso el turno anterior?				
2. ¿La enfermera le saludo por su nombre?				
3. ¿Cuándo la enfermera se acercó le brindo u abrazo o una palmada en la espalda?				
4. ¿La enfermera se acercó con gestos amables (sonrisa)?				
5. ¿El tono de voz de la enfermera fue cordial?				
6. ¿El trato e la enfermera le invita a expresar lo que siente?				
7. ¿La enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
8. ¿Cuándo Ud. Manifiesta sus preocupaciones, la enfermera lo (a) (escucha atentamente?				
9. ¿La enfermera comento con Ud. Acerca de su problema de salud?				
10. ¿La enfermera le explica cada procedimiento que lleva acabo en su persona?				
11. ¿La enfermera le toma importancia en su servicio?				
12. ¿Cuándo Ud. Participa en los cuidados es reconocido por la enfermera?				
CUIDADOS CONTINUOS				
13. ¿Cuándo ingreso al servicio para hospitalizarse la enfermera le brindo orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?				

14. ¿Cuándo Ud. necesito de la enfermera, ella acudió a atenderlo de inmediato?				
15. ¿La enfermera coordina los cuidados de Ud. Con otros profesionales de la salud?				
16. ¿La enfermera le dio oportunidad para que Ud. Expresara sus problemas?				
CUIDADOS OPORTUNOS				
17. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera está en condiciones a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?				
18. ¿La enfermera le brindo tratamiento en el horario establecido?				
19. ¿La enfermera le explico cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?				
20. ¿La enfermera le explico los turnos que se realizan en las 24 horas?				
CUIDADOS LIBRE DE RIESGOS				
21. ¿Durante la administración de su tratamiento la enfermera le explica en forma clara sobre los efectos positivos y negativos en su organismo?				
22. ¿La enfermera busca la participación de Ud. En sus cuidados?				
23. ¿La enfermera le brindo orientación acerca de los cuidados que debe tener en su hogar cuando salga de alta?				
24. La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de higiene:				
25. La enfermera mostró responsabilidad para				

la satisfacción de sus necesidades de alimentación 26. La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de eliminación 27. ¿El lenguaje que utiliza la enfermera es comprensible? 28. ¿Durante su instancia hospitalaria, sufrió algún accidente? 29. ¿La enfermera le brindo privacidad y confianza en todos los procedimientos? 30. ¿Al brindarle la primera orientación, Ud. Entendió o fue necesario que le reintegren la información?				

La presente ficha de entrevista que se presenta ya fue validada en otro trabajo de investigación usado por Anika Remuzgo Artesano, en el año 2007 en la ciudad de Lima realizo un estudio sobre *"Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2006-2007"* y tomada por los autores de este trabajo de investigación. Esta instrumento tiene una confiabilidad de 93.75%.

ANEXO Nº 03:

EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

ESCALA DE SATISFACCIÓN

El presente instrumento de recolección de datos se proyecta medir la variable en su nivel operacional para conseguir los resultados esperados planteados en la relación: Problema – Objetivo.

La respuesta de los jueces sobre la escala válida, se analizan en el siguiente cuadro:

Todas las respuestas favorables "Si" tiene un punto, y la respuesta "No" tiene cero puntos.

Preguntas	JUECES								Valor Promedio
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4	1	0	1	1	0	1	1	1	6
TOTAL	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**	**30**

Para el análisis de la matriz utilizaremos la siguiente fórmula:

$$B = \frac{ta}{ta + td1}[100]$$

ta = Nº total de acuerdo de los jueces = 30

td = Nº total de desacuerdo de los jueces = 2

$$B = \frac{30}{30+2}[100]$$

$$B = 93.75\%$$

El resultado de la prueba nos muestra una concordancia de 93.75% el cual es muy significativo.

ANEXO Nº 04:

CATEGORIZACIÒN DE DIMENSIONES Y VARIABLE

Categorización de Nivel de Satisfacción desde los Cuidados con Calidez

Los puntos de cortes se obtuvieron a través de la *Escala de Randomización* de la siguiente manera.

1. *Número de reactivos: 12*
2. *Número de alternativas: 4*
3. $V_{máximo} = 48$
4. $V_{mínimo} = 12$
5. *Rango (R) = amplitud =* $V_{máximo} - V_{mínimo} = 36$
6. *Número de Categorías de la variable: 3*

   Alto

   Medio

   Bajo
7. *Amplitud de clase (A) = R / Nº categorías de la variable*

   A = 36/3

   A = 12
8. *Construcción los intervalos de clase:*

Bajo	: $V_{min.} + A =$	*12 + 12 = 24*	*(12 - 24)*
Medio	:	*24 + 12 = 36*	*(24 - 36)*
Alto	:	*36 + 12 = 48*	*(36 - 48)*

Categorías	***Puntos de cortes***
Bajo	*(12 - 24)*
Medio	*(24 - 36)*
Alto	*(36 - 48)*

Categorización de Nivel de Satisfacción desde los Cuidados Oportunos

Los puntos de cortes se obtuvieron a través de la *Escala de Randomización* de la siguiente manera.

1. *Número de reactivos: 4*
2. *Número de alternativas: 4*
3. $V_{máximo} = 16$
4. $V_{mínimo} = 4$
5. *Rango (R) = amplitud* = $V_{máximo} - V_{mínimo} = 12$
6. *Número de Categorías de la variable: 3*

   Alto

   Medio

   Bajo
7. *Amplitud de clase (A) = R / Nº categorías de la variable*

   A = 12/3

   A = 4
8. *Construcción los intervalos de clase:*

Bajo	: $V_{min.}$ + A =	4 + 4 = 8	(4 - 8)
Medio	:	8 + 4 = 12	(8 - 12)
Alto	:	12 + 4 = 16	(12 - 16)

Categorías	***Puntos de cortes***
Bajo	(4 - 8)
Medio	(8 - 12)
Alto	(12 - 16)

Categorización de Nivel de Satisfacción desde los Cuidados Continuos

Los puntos de cortes se obtuvieron a través de la *Escala de Randomización* de la siguiente manera.

1. *Número de reactivos: 4*
2. *Número de alternativas: 4*
3. $V_{máximo} = 16$
4. $V_{mínimo} = 4$
5. *Rango (R) = amplitud =* $V_{máximo} - V_{mínimo} = 12$
6. *Número de Categorías de la variable: 3*

   Alto

   Medio

   Bajo
7. *Amplitud de clase (A) = R / Nº categorías de la variable*

   $A = 12/3$

   $A = 4$
8. *Construcción los intervalos de clase:*

   Bajo : $V_{min.} + A = 4 + 4 = 8$ (4 - 8)

   Medio : $8 + 4 = 12$ (8 - 12)

   Alto : $12 + 4 = 16$ (12 - 16)

Categorías	***Puntos de cortes***
Bajo	*(4 - 8)*
Medio	*(8 - 12)*
Alto	*(12 - 16)*

Categorización de Nivel de Satisfacción desde los Cuidados Libres de Riesgo

Los puntos de cortes se obtuvieron a través de la *Escala de Randomización* de la siguiente manera.

1. *Número de reactivos: 10*
2. *Número de alternativas: 4*
3. $V_{máximo} = 40$
4. $V_{mínimo} = 10$
5. *Rango (R) = amplitud =* $V_{máximo} - V_{mínimo} = 30$
6. *Número de Categorías de la variable: 3*

   Alto

   Medio

   Bajo
7. *Amplitud de clase (A) = R / Nº categorías de la variable*

   A = 30/3

   A = 10
8. *Construcción los intervalos de clase:*

Bajo	$: V_{min.} + A = 10 + 10 = 20$	*(10 - 20)*
Medio :	*20 + 10 =* ***30***	*(20 - 30)*
Alto :	*30 + 10 = 40*	*(30 - 40)*

Categorías	***Puntos de cortes***
Bajo	*(10 - 20)*
Medio	*(20 - 30)*
Alto	*(30 - 40)*

CATEGORIZACIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Los puntos de cortes se obtuvieron a través de la *Escala de Randomización* de la siguiente manera.

1. *Número de reactivos: 30*
2. *Número de alternativas: 4*
3. $V_{máximo} = 120$
4. $V_{mínimo} = 30$
5. *Rango (R) = amplitud =* $V_{máximo} - V_{mínimo} = 90$
6. *Número de Categorías de la variable: 3*

   Alto

   Medio

   Bajo

7. *Amplitud de clase (A) = R / Nº categorías de la variable*

   A = 90/3

   A = 30

8. *Construcción los intervalos de clase:*

Bajo	$: V_{min.} + A = 30 + 30 = 60$	*(30 - 60)*
Medio :	*60 + 30 = 90*	*(60 - 90)*
Alto :	*90 + 30 = 120*	*(90 - 120)*

Categorías	***Puntos de cortes***
Bajo	*(30 - 60)*
Medio	*(60 - 90)*
Alto	*(90 - 120)*

ANEXO Nº 05:

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA "ZACARIAS CORREA VALDIVIA 2014"

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

INVESTIGADORES

La presente investigación es conducida por los Señores: PARODI TOVAR, Erwin Yvan, TAIPE SANCHEZ, Ricardo; egresado de la facultad de enfermería de la universidad nacional de Huancavelica.

OBJETIVOS

La meta de este estudio es identificar **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA "ZACARIAS CORREA VALDIVIA"**. Por lo cual necesitamos de su apoyo para realizar dicha investigación.

RIESGOS Y BENEFICIOS

La investigación no implicará ningún riesgo físico potencial, ya que no se utilizará procedimiento invasivo alguno; sólo se obtendrá información.

Se garantiza la confidencialidad de la información en todo momento, las respuestas a las preguntas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe de este estudio se le identificará individualmente, manteniendo el carácter anónimo.

Además, al inicio del estudio se informará a todo participante, sobre los beneficios, para este caso, no se contará con beneficio económico ni incentivo alguno durante el estudio.

ACUERDOS

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario donde se consignarán algunas preguntas acerca de la calidad y de los cuidados con calidez, cuidados con calidad oportuna, cuidados con calidad continua y libre de riesgos para el cuál se le dará un tiempo de 15 a 20 min.

La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y mis respuestas a las preguntas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe de este estudio se me identificara jamás en forma alguna.

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.

Yo _____

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Señores: PARODI TOVAR, Erwin Yvan, TAIPE SANCHEZ, Ricardo; egresado de la facultad de enfermería de la universidad nacional de Huancavelica. Así mismo he sido informada de que la meta de este estudio está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica "Zacarías correa Valdivia".

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los señores investigadores, a los teléfonos 972257137 o al 954124598.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los señores investigadores, al teléfono anteriormente mencionado.

Huella Digital

Firma de la entrevistada o del Padre y/o Apoderado **Firma del entrevistador**

DNI:

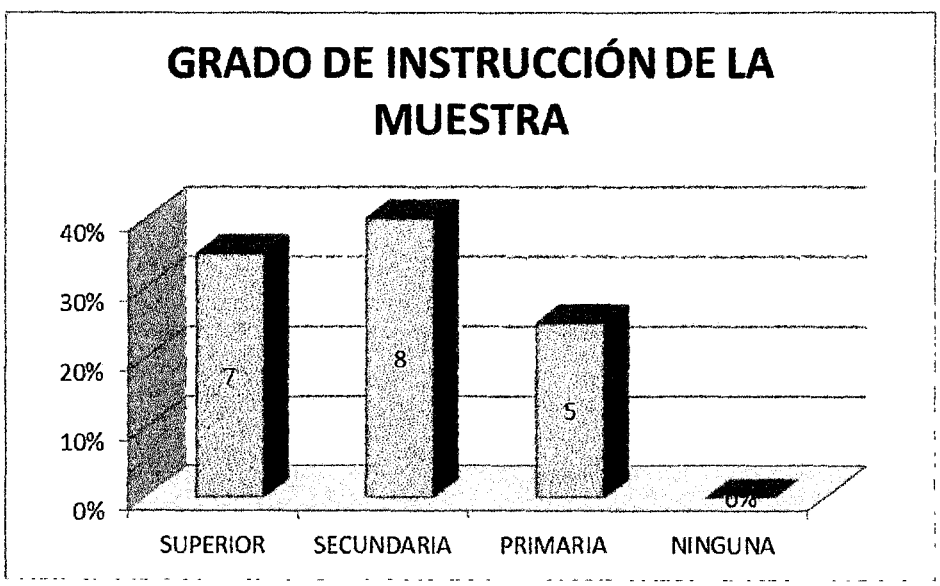
Nombres:

ANEXO Nº 06:

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MUESTRA

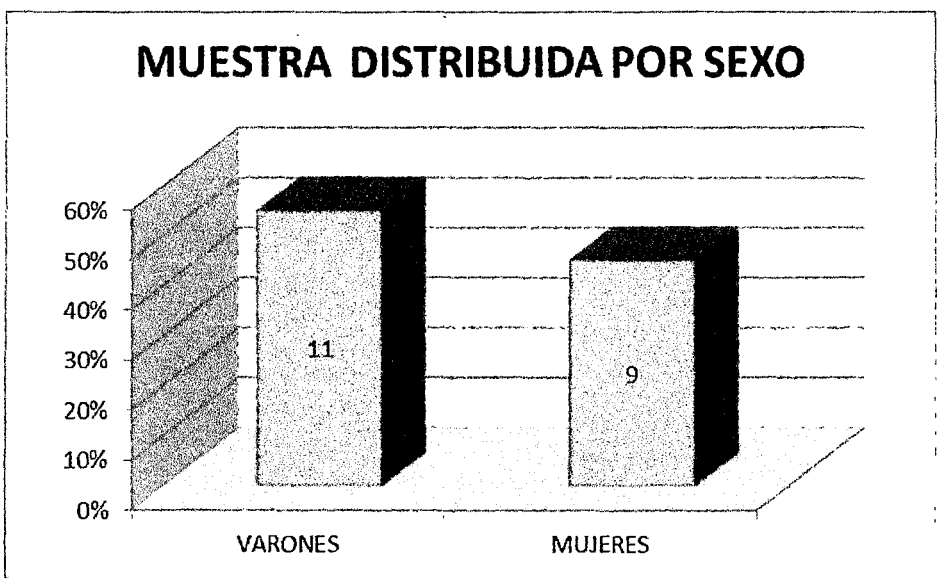
	f	f%
SUPERIOR	7	35%
SECUNDARIA	8	40%
PRIMARIA	5	25%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	20	100%



Fuente: cuestionario de satisfacción 2014

MUESTRA

	f	f%
VARONES	11	55%
MUJERES	9	45%
TOTAL	20	100%



Fuente: cuestionario de satisfacción 2014

La muestra fueron 20 usuarios del Hospital Departamental de Huancavelica, las cuales 55 % son del sexo masculino y 45% del sexo femenino que comprendieron las edades entre 18 y 79 años de edad

Anexo 07

Artículo científico.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

PARODI TOVAR, Erwin Y., TAIPE SANCHEZ, Ricardo.

El propósito de esta investigación es: Determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica ""Zacarías correa Valdivia" 2014. Material y métodos: Estudio descriptivo de corte transversal prospectivo de nivel descriptivo: con el Método descriptivo, estadístico, analítico y bibliográfico; en la cual se utilizó el diseño de investigación descriptivo realizado en servicios de Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia". La muestra fue no probabilística considerando un = 0,05 asumiendo una potencia de 80%, incluyéndose 20 usuarios, conforme criterios de inclusión: mayor de 3 días de estancia Hospitalaria, con participación voluntaria de los pacientes. La recolección de los datos se realizó entre Octubre - Noviembre del 2014, utilizando una encuesta con 30 ítems de evaluación: de satisfacción del usuario frente a los cuidados de enfermería con respuestas dicotómicas; realizando la encuesta la cual es rellenada por el paciente; los datos se analizaron utilizando estadística descriptiva con auxilio del Programa MICROSOFT EXCEL 2007.

Resultados: Que el 40,00% de los usuarios hospitalizados entrevistados refieren estar con un nivel de satisfacción medio en relación a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, "Zacarías Correa Valdivia", 30,00%(6), tienen un nivel alto, y bajo; respectivamente. Conclusiones: 1. El 50% de los usuarios entrevistados refieren estar medianamente

satisfechos frente a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería, menos de la mitad; satisfacción baja; y un menor número con satisfacción alta. 2. El 45,00% de los usuarios externos entrevistados refieren estar con una satisfacción alta frente a los cuidados oportunos brindados por el profesional de enfermería, 35,00%; satisfacción media; y 20,00%(4), con una satisfacción baja. 3. El 40,00%(8) de los usuarios externos entrevistados refieren estar con una satisfacción alta frente a los cuidados continuos brindados por el profesional de enfermería, mientras que el 30,00%(6); satisfacción media y baja; respectivamente. 4. El 40,00% tienen un nivel de satisfacción medio en relación a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en las unidades asistenciales del Hospital Departamental de Huancavelica, 30,00%, tienen un nivel alto, y bajo; respectivamente.

Palabra clave: satisfacción cuidados de enfermería

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la salud (OMS), en su Constitución afirma que cada persona tiene el derecho al más alto nivel de salud que sea alcanzable, hasta las legislaciones nacionales de los países desarrollados, existiendo un amplio marco legal que refrenda formalmente el interés por la calidad asistencial presente en nuestra sociedad. En tal sentido, el sistema de salud requiere de manera urgente responder a las necesidades de salud (1)

El presente trabajo de investigación titulado " nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014". Tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014.

Finalizada la investigación se hace llegar los resultados a fin de mejorar la calidad de atención y su metodología en cuanto a la comprensión amplia de las necesidades del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina HDH, dirigidos hacia la población que pretende contribuir a un mejor desempeño del profesional de enfermería y dar una atención de calidad al usuario.

El presente estudio está estructurado en CAPÍTULO I planteamiento del problema, donde se describe el origen del problema, formulación del problema, los objetivos trazados, la justificación. En el CAPÍTULO II: marco de referencias en el cual se presenta la revisión de la literatura es decir los estudios realizados y que tienen relación con la investigación también incluye la hipótesis planteada, variables y operacionalizacion de las mismas. CAPÍTULO III: Marco metodológico se presenta tipo, nivel y método de investigación; se presenta también la técnica e instrumento de recolección de datos así como el diseño de investigación y CAPÍTULO IV

la presentación y discusión de resultados. Finalmente se presentan los diferentes anexos.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo de corte transversal prospectivo de nivel descriptivo: con el Método descriptivo, estadístico, analítico y bibliográfico; en la cual se utilizó el diseño de investigación descriptivo realizado en servicios de Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia". La muestra fue no probabilística considerando un = 0,05 asumiendo 'una potencia de 80%, incluyéndose 20 usuarios, conforme criterios de inclusión: mayor de 3 días de estancia Hospitalaria, con participación voluntaria de los pacientes. La recolección de los datos se realizó entre octubre - noviembre del 2014, utilizando una encuesta con 30 ítems de evaluación: de satisfacción del usuario frente a los cuidados de enfermería con respuestas dicotómicas

Para la recolección de los datos se elaboró una Guía de Observación, que fue sometida a juicio de expertos. Se realizó con ocho profesionales especialistas en el tema (cuatro enfermeras, dos especialistas en investigación). Finalmente el instrumento quedó constituido de 30 ítems organizado en cuatro partes: Cuidados Con Calidez (el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona), 2) Cuidados Con Calidad Oportuno (Cuando los cuidados son brindados cada vez que requiera y de acuerdo a sus necesidades), 3)Cuidados Con Calidad Continuo (Esta dada por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente con ayuda del equipo de profesionales de salud) y 4) Cuidados Con Calidad Libre De Riesgos (Minimizar o a hacer imposibles los riesgos potenciales o reales), con respuestas múltiples. La recolección de los datos se realizó entre Octubre del 2014, durante los turnos diurnos del hospital, mediante visita a los servicios indicados, solicitando inicialmente al personal de enfermería la

lista de los ingresos del día, La segunda y tercera aplicación de la encuesta.

Los datos se analizaron utilizando estadística descriptiva con apoyo del programa Microsoft Excel 2007

RESULTADOS

Al investigar el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital departamental Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" se puede observar (gráfico N°5) Que el 40,00% de los usuarios hospitalizados entrevistados refieren estar con un nivel de satisfacción medio en relación a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, "Zacarías Correa Valdivia", 30,00%, tienen un nivel alto, y bajo; respectivamente.

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud a nuestros docentes por su apoyo en el desarrollo y la ejecución del trabajo de investigación; de igual manera a todas aquellas personas quienes nos apoyaron de diferentes formas para mejorar la calidad en la estadía hospitalaria del servicio de Medicina del Hospital Departamento de Huancavelica. "Zacarías Correa Valdivia"