



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD

ESCUELA A PROFESIONAL DE ENFERMERIA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCION ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERIA QUE
TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2017**

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

BACHILLER

FATIMA DEL ROSARIO SECLLEN BACA

ASESORA

MG. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO

LIMA – PERÚ, 2018

**NIVEL DE SATISFACCION ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERIA QUE
TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2017**

DEDICATORIA

A mi familia, por su dedicación y paciencia en todos los momentos de mi vida
Gracias por estar a mi lado en cada momento, por ser mi apoyo y fuerza para continuar hacia adelante.

AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestra querida alma mater,

Por abrir las puertas a tantos estudiantes para lograr una formación académica, donde aprendimos y obtuvimos los conocimientos necesarios.

RESUMEN

El estudio tenía como objetivo general establecer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe – 2017 fue un estudio de tipo no experimental de nivel descriptivo y de corte transversal. Entre sus conclusiones tenemos: El nivel de satisfacción en la fiabilidad de cuidados que brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, se obtuvo que del total de usuarios encuestados, el 60% se encuentran poco satisfechos y el 40 % satisfecho. En la dimensión capacidad de respuesta del Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia destaca que el 62% de los usuarios encuestados están poco satisfechos y el 38 % satisfechos. El nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad se obtuvo que el 55% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y el 45 % poco satisfechos con los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de emergencia.

En la dimensión de empatía mostrada por el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, de los usuarios predomina entre los encuestados el estar poco satisfechos. En la dimensión aspectos tangibles se observa que el 57 %(24) usuarios encuestados están poco satisfechos, seguido del 43%(18) que están satisfechos.

Palabras claves: Satisfacción, fiabilidad y aspectos tangibles

ABSTRACT

The general objective of the study was to establish the level of satisfaction regarding the nursing care that the user attended to in the emergency service of the referential hospital Ferreñafe - 2017 was a non-experimental study of a descriptive and cross-sectional level. Among its conclusions we have: The level of satisfaction in the reliability of care provided by the Emergency Service Nursing Professional, it was obtained that of the total number of users surveyed, 55% are not very satisfied and 40% are satisfied.

In the response capacity dimension of the Emergency Service Nursing Professional, it stands out that 57% of the users surveyed are not very satisfied and 38% satisfied. The level of satisfaction in the Security dimension was obtained that 55% of the surveyed users are satisfied and 42% little satisfied with the care provided by the Nursing Professional in the Emergency Service. In the dimension of empathy shown by the Nursing Professional of the Emergency Service, of the users it predominates among the respondents to be little satisfied. In the tangible aspects dimension it is observed that 57% (24) users surveyed are not very satisfied, followed by 38% (16) who are satisfied and only 5% (2) are not satisfied.

Keywords: Satisfaction, reliability and tangible aspects

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

v

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

4

1.3. Objetivos de la investigación

5

1.3.1. Objetivo general

5

1.3.2. Objetivos específicos

5

1.4. Justificación del estudios

5

1.5. Limitaciones

6

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

7

2.1. Antecedentes del estudio

12

2.2. Base teórica

20

2.3. Definición de términos

21

2.4. Hipótesis

21

2.5. Variables

21

2.5.1. Definición conceptual de las variables

21

2.5.2. Definicion operacional de la variable

21

2.5.3. Operacionalización de la variable

23

CAPITULOIII: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	26
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	27
3.3. Población y muestra	27
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	28
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	29
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
CAPÍTULO V: DISCUSION	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

Garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y es un derecho fundamental no obstante en nuestro país aún se presentan rezagos importantes en relación a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, es por ello en este trabajo se aborda un problema que se va acrecentando cada vez más en nuestro país, es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por la enfermera y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia.

Los pacientes requiere de una atención multidisciplinario efectivo, que incluya no solo la recuperación sino también y muy destacadamente la promoción de su salud, el crecimiento individual y familiar. Es en este contexto donde el profesional de enfermería debe entregar su contribución específica durante la atención y con ello producir satisfacción con los servicios recibidos.

El presente proyecto de investigación consta de 4 capítulos. En cuanto al capítulo I que es el problema, consta de: La determinación del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones y alcances de la investigación. El capítulo II que es el marco teórico consta de: Los antecedentes del estudio, la base teórica del estudio y el marco conceptual. En el Capítulo III denominado sistema de hipótesis se considera: la hipótesis, las variables y la operacionalización de las mismas.

En el Capítulo IV de los aspectos metodológicos, se considera:

El tipo de estudio y método, la descripción del ámbito de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y el plan de recolección y procesamiento de datos. En el Capítulo IV Resultados. Capítulo V: Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes donde se consigna la matriz de consistencia y el instrumento.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo primordial para cualquier responsable de los servicios de salud. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones⁽¹⁾

Muchas veces por la escasez de infraestructura, falta de equipo o de personal, entre otros factores pueden impactar en la calidad de los servicios. Además se debe considerar el aumento de la expectativa de vida de los usuarios que se traduce en un aumento de la consulta y la saturación del servicio rebasando con ello la capacidad de atención.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que en la atención en salud se debe tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr la satisfacción del usuario

La salud es un bien preciado del ser humano considerado no como un estado abstracto , sino como un medio para llegar a un fin , como un recurso que permite a las personas llevar una vida individual, social y económicamente productiva¹ . La mejora en la calidad de vida, se establece como una tendencia en la historia de la humanidad y se desarrolla en cualquier estrato social, cultural o económico de los grupos sociales² . En las últimas décadas los países del mundo, incluido el Perú, han incorporado la calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud, como uno de los pilares fundamentales de su gestión. De esta manera la calidad de la atención constituiría un requisito relevante, orientado a otorgar seguridad en la prestación de servicios a los usuarios, minimizando todo riesgo³ .

La calidad de la atención en los servicios de la salud es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en establecimientos de salud; sin embargo, visto desde la esfera interpersonal, son los enfermeros los que interactúan de manera directa y permanente con el usuario las veinticuatro horas del día. Los pacientes son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento de juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos. Muchas veces el actuar del enfermero se ve criticado como incompetente, frío e inhumano, más aun cuando su labor se ve empañada por el descontento de la atención recibida quizás por la demanda y excesos de pacientes, quizás también por debilidades del centro asistencial y no de la labor de la enfermera es entonces necesario reconocer que se maneja elevados niveles de tensión, acompañados de alta afluencia de usuarios; factores que pueden incidir en algún momento en el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad del cuidado que percibe⁴ .

En el hospital Referencial Ferreñafe, la demanda de atención en geriatría se ha incrementado notablemente, como consecuencia de ello la calidad de la atención, se han observado en varias oportunidades , disconformidad en cuanto a la atención recibida por el profesional de enfermería , dejando de lado la parte humana, la práctica de valores , el afecto humano , insuficiente número de camas y servicios higiénicos

En estas circunstancias, donde la demanda de atención sobrepasa muchas veces la capacidad de respuesta del servicio, donde los recursos humanos, materiales y logísticos son siempre insuficientes, sumado a las restricciones que produce la infraestructura antigua e inapropiada del servicio; es lógico deducir, los trastornos que ocasiona esta situación a la calidad del cuidado enfermero y por consiguiente a la satisfacción del usuario externo. Frente a esta realidad y considerando la atención oportuna es vital en los usuarios del área de emergencia cuyo estado de salud es muchas veces crítico; se consideró pertinente, oportuno y útil realizar la investigación.

Dada la magnitud y trascendencia del problema, la presente investigación permitirá conocer y determinar a través de la opinión de los usuarios, no solo el nivel de satisfacción, sino encontrar los elementos de juicio apropiados para tomar medidas correctivas para mejorar el área, logrando con ello que los aspectos negativos desde la perspectiva del usuario sean transformados y atendidos con calidad y calidez. Así mismo también es necesario valorar los elementos del entorno que le proporcionen o no una atención confortable

Teniendo en cuenta las situaciones planteadas se plantea las siguiente interrogante

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1.- Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión fiabilidad que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión seguridad que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión empatía que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. Objetivo General

Establecer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión fiabilidad que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017
- Reconocer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe – 2017
- Identificar el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión seguridad que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe – 2017
- Reconocer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión empatía que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe – 2017
- Reconocer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el actual entorno, las organizaciones se han visto obligadas a responder de manera continua a factores que cada día acrecientan más en la competitividad, como son la liberalización de los mercados, el desarrollo tecnológico, la competencia global y las dinámicas expectativas de los

clientes. Y una forma de reaccionar de manera positiva al fenómeno es la implantación de la calidad en la empresa o institución, como una forma de entender al cliente para permanecer en el panorama empresarial. La calidad además de generar mejores servicios, disminuir costos, puede aumentar la rentabilidad financiera, convertirse en factor de motivación para el personal e incrementar la imagen puntos clave en la satisfacción de los clientes. La investigación es relevante porque permitirá evaluar desde la percepción del paciente el nivel de satisfacción respecto al cuidado de enfermería en el área de Emergencia. La evaluación de satisfacción por parte de los pacientes, resulta ser un indicador importante y muchas veces el instrumento más valioso e idóneo de la investigación en materia de salud para medir la calidad de cuidado que se les ofrece. En este sentido, la información de satisfacción obtenida en la presente investigación resultó necesaria para identificar las necesidades del servicio en el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

1.5.- LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Una de las limitaciones que se presentó en la investigación fue el retraso de la autorización por parte del hospital para aplicación de las encuestas. Otra limitación fue la incomodidad a causa de remodelación del Servicio de emergencia, en lugar donde se encontraba temporalmente era de espacio reducido lo que limitaba la aplicación de las encuestas a la vez falta de cooperación por parte de los usuarios

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cañarejo A, Pabón P, Ibarra Ecuador se realizó un estudio sobre “Calidad de atención que presta el personal de enfermería del sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario”. en el año 2013. Su objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción al usuario Donde consideran que el 80% de los usuarios manifiestan que se sienten satisfechos con la atención brindada mientras que el 15% de los usuarios establecen que la atención es poca satisfactoria y un 5 % manifiestan que no se sienten satisfechos debido a la falta de recursos humanos y la falta de interés a los problemas y necesidades de salud por parte del personal ⁵.

Estrada M , en el año 2012, San Salvador se realizó un estudio sobre satisfacción de la población ante los servicios de salud brindado por los equipos comunitarios de salud familiar del Municipio

de Jocoaitique Morazán, el cual tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la población ante los servicios de salud donde se observa que el 77.5% de la población se siente satisfecho o muy Satisfecho por la atención brindada, mientras que el 22,5 % se siente poco o nada satisfecho debido al tiempo de espera en la atención, la no atención en las tardes, y la falta de privacidad y medicinas ⁶.

Buchanan J,Pauline L.M. realizaron un estudio de investigación titulado :La satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital urbano. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital universitario urbano en Jamaica. Se trató de un estudio descriptivo transversal utilizó una técnica de muestreo con 142 pacientes adultos. Los resultados dan a conocer que la tasa de respuesta fue del 77,6%; la mayoría de los encuestados (62%) eran mujeres, y educados en el nivel secundario (42,3%). La puntuación de satisfacción media fue de 32,60 (\pm 7,11) de un máximo de 42. La mayoría (59,9%) pacientes informaron que estaban muy satisfechos. Se concluye que los pacientes estaban muy satisfechos con la atención de enfermería en urgencias. La educación del cliente, el estado de salud percibido y la empatía de la atención fueron predictores de satisfacción ⁷.

Coligiere Corrales, Irene, en Mérida – Venezuela, realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel en el año 2016,, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización. Fue un estudio descriptivo, longitudinal y de campo. La población estuvo conformado por 468 usuarios adultos. La muestra estuvo conformada por 210 usuarios En este estudio se evidencia un alto porcentaje de opinión favorable sobre el cuidado de

enfermería ya que los resultados muestran que el 82 % considera que el trato del personal de enfermería es bueno y un 78% opina que cuando requirieron la atención fueron atendidos satisfactoriamente. El 54% respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46 % por la alta demanda de usuarios. El 85% de los usuarios expresan que el cuidado de enfermería es bueno y que se les informaba sobre los medicamentos administrados ⁸.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Espinal Malaver, María Dais, Mundana Pérez Lucy Angélica y otros, en la ciudad de Lima – Perú, provincia de Chiclayo, en el año 2010, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis del instituto del riñón en Chiclayo, octubre – diciembre 2010”. El objetivo fue conocer la satisfacción del Usuario que acude a los servicios de hemodiálisis en el instituto del Riñón Chiclayo. El método fue descriptivo transversal como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. La población estuvo constituida por una muestra de 60 personas. Una de las siguientes conclusiones más importantes fue:

“Los clientes de esta institución se encuentran satisfechos con la atención recibida en un 100% lo que demuestra que la misma se preocupa por brindar una atención de calidad”.

“Los profesionales de esta institución demuestran su respeto por las creencias como por la privacidad en un 93%, lo que implica que aún se debe entablar una mejor relación interpersonal entre cliente externo e interno” ⁽⁹⁾.

Domador Mejía, Maritza; Guerrero Lertua, Brendi del pilar, Piura-Perú 2009, realizaron un estudio titulado “Satisfacción del cuidado

enfermero del usuario con deficiencia renal”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera en forma global y según dimensiones biológicas emocional, social y espiritual. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción del cuidado de enfermería brindado por las enfermeras a los usuarios con insuficiencia renal. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista y se obtuvieron las siguientes conclusiones.

“La mayoría de los pacientes con insuficientes renal presentaron un nivel alto en satisfacción del cuidado brindado por la enfermera tanto a nivel global, como las dimensiones biológicas, emocionales y sociales. Mientras que en la dimensión espiritual presentaron un nivel bajo de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera”⁽¹⁰⁾.

Huerta, M E A. Lima – Perú se realiza estudio sobre satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza , tuvo como objetivo, conocer la satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia donde se encuestó a 77 usuarios durante el mes de enero donde el nivel de satisfacción global fue 92.2% se sienten satisfechos con la atención recibida en el tópico del servicio de medicina de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. En cuanto al nivel de satisfacción por dimensiones fueron: para la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94.8%, para la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%, para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%, para la dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6%, para la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción fue el 84.5%¹¹.

Bustamante F F L se Realizó un estudio sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Farmacia, de Un Hospital del Ministerio de Salud 2017, Cajamarca -Perú, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca La muestra estuvo compuesta por 375 usuarios. El instrumento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validado según RM 52-2011 MINSA, estuvo conformada por 22 ítems en percepción y expectativas En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos, entre los resultados se tiene que el nivel de satisfacción Global fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho, lo cual significa en conclusión un nivel de calidad “En Proceso”, por lo tanto, la atención No es Satisfactoria ⁹.

Wiese M. se realizó un estudio sobre “Calidad de servicio de emergencia y satisfacción del usuario del hospital Regional Docente las Mercedes 2013 Chiclayo”, el cual fue de tipo cuantitativo correlacional descriptivo, se propuso determinar la existencia de una relación entre los factores del entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en el área de emergencia del HRDLM. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la lista de cotejo y una encuesta estructurada según escala Likert. Se tomaron 2 muestras: 70 enfermeras y las personas o familiares considerándoles población desconocida con inferencia estadística al 95%. En el análisis de los datos, el usuario calificó la calidad del cuidado como eficiente 44%, ineficiente 33% y muy eficiente 23%; y en usuario interno: eficiente 57%, muy eficiente 24%, e ineficiente 19%, No obstante, cruzando las variables para hallar la relación entre los factores y calidad (chi2),

desde el usuario interno se relacionan un 4.82 veces y el usuario externo 5,46 veces.¹⁰

Monchón P. y Montoya Y. se realizó un estudio titulado: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud 2013, Chiclayo. fue de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.¹¹

2.2 BASE TEORICA

2.2.1. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (70). Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo

es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (71). Al respecto Diprette y Col. (72) refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

2.2.2.- SATISFACCION

Una definición semántica de satisfacción de la real academia española de nota que algo agrada o se aprueba, sensación agradable producida por la realización o suscepción de algo que gusta o complace, voluntad, consentimiento, beneplácito ¹⁰.

La satisfacción es un proceso complejo que está relacionado con una gran variedad de factores condicionados por la subjetividad individual de cada sujeto, sus experiencias anteriores, sus expectativas previas, ciertos factores psicosociales (edad, sexo, nivel de estudios), su contexto social. la satisfacción es considerada como un indicador, un resultado y un proceso importante para los propósitos de evaluación de la calidad ¹¹.

Las expectativas por su propia naturaleza son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque la

persona no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por la persona, exactamente es la existencia de expectativas lo que hace que cada persona sea distinta a las demás personas. Actualmente la satisfacción de las personas es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

Desde el punto de vista del usuario, la opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba.

El servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorará conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre el personal y el usuario. La transformación de la exigencia de calidad está en función de las propias expectativas de servicio, y viene determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario

12

FACTORES DE LA SATISFACCION

En la satisfacción del usuario, intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia; la diferencia entre ambas da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del mismo, pero en ambos factores influyen los valores que posea el usuario.

EXPECTATIVA DEL USUARIO

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y del servicio recibido

PERCEPCION DE LAS NECESIDADES DEL USUARIO

Define como percibe el usuario la entrega del servicio ofertado de la institución u organización. El cliente tiene ciertas necesidades reales de las cuales a veces el mismo no es consciente. Las necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificarlas mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente
13.

EL MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización o institución utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 5 dimensiones:

- Fiabilidad (Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa)
- Capacidad de Respuesta (disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido)
- Seguridad (conocimiento y atención de los métodos empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía (interés y nivel de atención individualizada)
- Elementos Tangibles (apariencia de la instalación física, equipos, personal, y materiales de comunicación)

Es un instrumento de mejora que mide lo que el cliente espera de la organización o institución que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas determinando el gap o brecha entre las dos dimensiones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo).

El modelo SERVQUAL de calidad define a un servicio la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, la herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se brinda al usuario.¹³

DONABEDIAN, (1990) ha realizado estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto. A través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto o resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que los profesionales de la salud prestan ⁴

ENFERMERIA : Es el diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud reales o potenciales. Profesión, dinámica y social abierta al cambio, que tiene como objetivo primordial contribuir a la satisfacción de necesidades y solución de problemas de salud del individuo, familia y comunidad, mediante las intervenciones de acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación, realizadas independientemente y en equipo con otras disciplinas, sectores y con la participación activa de los miembros de la comunidad. Ejecuta sus acciones básicas y especializadas en las áreas funcionales: como asistencial, docencia, administración e investigación, ejercidas por enfermera(os)

CUIDADO

Es una actividad realizada por personas que se ocupan del cuidado de la vida, de la enfermedad, de la muerte y del medio ambiente, en esencia presta cuidados de preservación, de conservación, y manutención de la vida cuando se coloca sus acciones en función de mantener el cuerpo sano.

ATENCIÓN DE ENFERMERIA

Capacidad de asistir, guardar, conservar, recelar o preocuparse por algo o alguien, es la acción encaminada a hacer algo por alguien que no puede desempeñar por sí mismo sus necesidades básicas de alimentación, higiene personal, eliminación, termorregulación, sueño, descanso, comodidad, actividad y movilidad, etc.

La atención de enfermería integra la dimensión humana y la dimensión técnica, es necesario construir un cuerpo de conocimientos a partir de una visión holística del ser humano, con la finalidad de actuar de forma eficaz y comprometida, garantizando un bienestar físico, mental y social del individuo, familia y comunidad¹⁰

TEORICAS QUE DAN SUSTENTO A LA INVESTIGACIÓN

Jane Watson : Establece que el cuidado efectivo promueve la salud y el crecimiento individual y familiar, y que solo puede ser practicado de forma interpersonal.

En la dimensión mencionada el cuidado resulta en la satisfacción de las necesidades humanas específicas para cada caso y ese ambiente favorece el desarrollo del potencial humano permitiendo a la persona optar por la mejor elección de la acción para sí misma, en un determinado momento, lo que contribuye para modificaciones en la salud.

La teórica estructuró la ciencia del cuidado en 10 factores cuyos fundamentos se insertan en la formación de un sistema de valores humanístico-altruista, tales como, estimulación de la fe y esperanza y cultivo de la sensibilidad para sí mismo y para los otros. Resaltó la importancia del uso sistemático del método científico para la solución de problemas y toma de decisiones, la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, la aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos.¹⁵

2.2.7.- TEÓRICAS QUE DAN SUSTENTO A LA INVESTIGACIÓN

MADELEINE LEININGER

“Cuidados culturales: teoría de la diversidad y la universalidad”

El modelo del sol naciente describe a los humanos como personas que no se pueden separar de su procedencia cultural y de la estructura social, de su concepción de mundo, de su trayectoria vital

y el contexto de su entorno, esto viene siendo un principio fundamental de la teoría de Leininger.

LEININGER, es la fundadora de la enfermería transcultural y líder en la teoría de los cuidados a las personas enfermería transcultural fue la primera enfermera profesional con preparación universitaria que obtuvo un premio en antropología cultural y social nació en Sutton Nebraska y comenzó su carrera como enfermera después de haberse diplomado en al escuela de enfermería de san Antony denver.²⁰

Leininger se basó en la disciplina de la antropología y de la enfermería definió la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad.¹⁵

La enfermería transcultural va mas allá de los conocimientos y hace uso del saber de los cuidados enfermeros culturales para practicar cuidados culturalmente congruentes y responsables Leininger Afirma que a cultura y el cuidado son los medios más amplios para conceptualizar y entender a las personas este saber es imprescindible para la formación y la práctica enfermeras.

- ENFERMERIA TRANSCULTURAL:

Se refiere a las enfermeras que están formadas en enfermería transcultural y que tienen como labor desarrollar el saber y la práctica de la enfermería transcultural:

- ENFERMERIA INTERCULTURAL:

Se refiere a las enfermeras que usan conceptos antropológicos médico o aplicados; la mayor parte de ellas no están autorizadas a desarrollar la teoría de la enfermería transcultural ni a llevar a cabo prácticas basadas en la investigación.¹⁵

2.3. DEFINICION DE TERMINOS

2.3.1 Satisfacción:

Es la expresión de bienestar o complacencia referido por el paciente, respecto a la percepción del cuidado brindado por las enfermeras.

2.3.2 Enfermería:

Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bióticos que brinda la enfermera(o), que es temporal o indefinidamente lo requiere el paciente para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.3.3 Cuidados Humano:

El cuidado humano de Enfermería es comprender al ser humano como persona, con trato amable cordial, interés por sus necesidades afectivas, comprensión y fortalecimiento de su autoestima. Implica llegar a la esencia de la interacción y empatía con el otro de forma recíproca, auténtica e internacional.

2.3.4 Cuidado enfermero

Es el conjunto de atenciones oportunas, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y

responsable, cuidado de enfermería significa ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad ¹²

2.4. HIPOTESIS DEL ESTUDIO

La satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe, es medianamente satisfecho

2.5. VARIABLE

2.5.1 DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería

2.5.2 DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE

1.- Fiabilidad del Usuario que acude al servicio de emergencia.

Definición conceptual .-

Indica la habilidad que tiene el personal de enfermería para ejecutar el servicio ofrecido, fiable y cuidadoso.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador: porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicios de salud.

2.- Capacidad de Respuesta frente al Usuario que acude al Servicio de Emergencia

Definición conceptual.- Es la expectativa del usuario externo frente la institución referente a la disposición para ayudar a los clientes para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo adecuado del paciente y respeto.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador.- Porcentaje de usuarios atendidos en el tiempo adecuado, menor tiempo de espera en el servicio de emergencia.

3.- Seguridad del Usuario Externo que se brinda en el Servicio de emergencia

Definición conceptual.- son los conocimientos que el personal de Enfermería que posee sobre su proceder, su cortesía y su capacidad de Transmitir confianza.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador.- porcentaje de usuarios que opinan sobre la eficiencia del profesional de enfermería que posee en el servicio de emergencia.

4.- Empatía del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia.

Definición Conceptual.-es la opinión del acceso fácil, la buena comunicación, atención individualizada y personalizada que ofrecen el servicio al usuario.

Operacionalidad.- encuesta de opinión

Indicador.- porcentaje de usuarios que opinan sobre la buena comunicación y comprensión que brinda en profesional de enfermería durante la prestación de servicios

5.-Aspectos Tangibles frente al Usuario que acude al Servicio de Emergencia

Definición Conceptual.- evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos

Operacionalidad.- encuesta de opinión

Indicador .- porcentaje de usuarios que opinan sobre el aspecto del personal, estructura del área de Emergencia

2.5.3. Operacionalizacion de la variable

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • En proceso • Por mejorar • Aceptable 	<p>Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica</p> <p>Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.</p> <p>Que en la atención en emergencia participe el personal de enfermería.</p> <p>Que el profesional de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.</p> <p>Que el profesional de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud</p>	ENCUESTA SERQUAL
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • En proceso • Por mejorar • Aceptable 	<p>Que la gestión del profesional de enfermería para la disposición de camas sea rápida y precisa</p> <p>Que el profesional de enfermería se encargue del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto.</p> <p>Que el profesional de enfermería se encargue del recojo de exámenes radiológicas de manera oportuna y en el momento correcto.</p>	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • En proceso • Por mejorar • aceptable 	<p>Que el profesional de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</p> <p>Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.</p> <p>Que el profesional de enfermería realice una tención humanizada, libre de riesgos.</p> <p>Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore</p>	

	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • en proceso • por mejorar • aceptable 	<p>Que el profesional de enfermería del servicio de emergencia lo trate con amabilidad</p> <p>Que el profesional de enfermería de emergencia lo trate con respeto.</p> <p>Que el profesional de enfermería de emergencia lo trate con paciencia.</p> <p>Que el profesional de enfermería de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.</p> <p>Que usted comprenda la explicación que el profesional de enfermería le da sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar.</p>	
	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • en proceso • por mejorar • aceptable 	<p>Que los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias sean adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>Que el servicio de emergencia cuente con personal para orientar a los pacientes.</p> <p>Que el profesional de enfermería cuente con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.</p> <p>Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios.</p> <p>Que los ambientes del servicio de emergencia sean cómodos.</p>	

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal.

Es Tipo no Experimental:

Porque no existe manipulación de variables de estudio.

Es de nivel descriptivo:

Porque va describir una situación y /o un hecho en este caso solamente describirá la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de emergencia.

Es de corte transversal:

Porque la muestra es evaluada una sola vez.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Hospital Referencial de Ferreñafe se encuentra ubicado en la Avenida Augusto B. Leguía 600 del distrito de Ferreñafe de la provincia de Chiclayo. La provincia situada en el departamento de Lambayeque. Limita por el norte con las provincias de Lambayeque y Ferreñafe; donde encontramos al hospital la cual cuenta con el personal más idóneo y con equipamiento necesario para la atención del usuario.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La información brindada por el Hospital Referencial - Ferreñafe nos indica que 42 es el número de pacientes atendidos con mayor tiempo de permanencia en el área de emergencia del referido nosocomio siendo en promedio de 310 personas atendidas al mes

3.3.2.- MUESTRA

La muestra fue de manera no probabilístico e intencional quedando constituida por 42 pacientes con más de 48 horas de permanencia en el Servicio de observación de Emergencia del Hospital referencial Ferreñafe.

Pacientes atendidos en un mes	Horas de permanencia en el servicio
78	6 a 10 horas
68	12 a 18 horas
60	24 horas
62	36 horas
42	48 horas
Total	310

Para la selección de la muestra se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes mayores de 18 años que se encontraron en observación del servicio de emergencia con 48 horas (Observación mujeres y varones) y que tuvieron la experiencia de atención por primera vez
- ✓ Pacientes que pudieron dar su consentimiento verbal y responder la encuesta.

Se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes con alteración del estado mental, de conciencia o con tratamiento de sedación.
- ✓ Pacientes analfabetos.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICA PARA RECOLECCION DE DATOS

La técnica empleada es la encuesta, que se define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características, así para la investigación la característica a describir será el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Referencial Ferreñafe.

3.4.2 INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

El instrumento empleado para la presente investigación fue la encuesta según modelo SERVQUAL; siendo este un método que evalúa el nivel de satisfacción a través de la expectativa de los clientes y sus percepciones respecto al servicio recibido, constituyendo una medida de la calidad del servicio. La versión de esta encuesta SERVQUAL se ha tomado de la experiencia de investigación de Monchón y Montoya. El instrumento consta de 22

ítems, divididos en cinco dimensiones que a su vez están estructurados de la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión fiabilidad, 4 ítems a la dimensión seguridad, 4 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems a la dimensión empatía y por último 4 ítems a la dimensión elementos tangibles. Los ítems se evalúan con la calificación de una escala del 1 al 7 siendo la puntuación de 1 extremadamente malo y la puntuación de 7 extremadamente bueno

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento fue sometido a prueba de validez de contenido y constructo mediante el juicio de expertos, donde participaron 7 profesionales entre médicos y enfermeras, esto permitió realizar los ajustes necesarios al instrumento para su aplicación. Se utilizó la Escala de Liker, según el grado de satisfacción y para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

Para el recojo de los datos se realizó las respectivas coordinaciones y los trámites administrativos pertinentes, para lo cual se presentará una solicitud al Director del Hospital y otra solicitud al Jefe del Servicio de emergencia, a fin de obtener la autorización para realizar las acciones programadas, asimismo se solicitará al grupo de pacientes que se atienden, durante la fecha planificada. Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la aplicación del cuestionario en el horario en la secuencia que asiste el paciente, el tiempo promedio para el llenado de cada cuestionario fue de 10 minutos aproximadamente.

CAPITULO IV: RESULTADOS

TABLA. 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	17	40
Poco Satisfecho	25	60
No Satisfecho	--	--
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 60%(25) se encuentran poco satisfechos y el 40% (17) satisfecho, respecto a la fiabilidad de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia

GRAFICO: 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

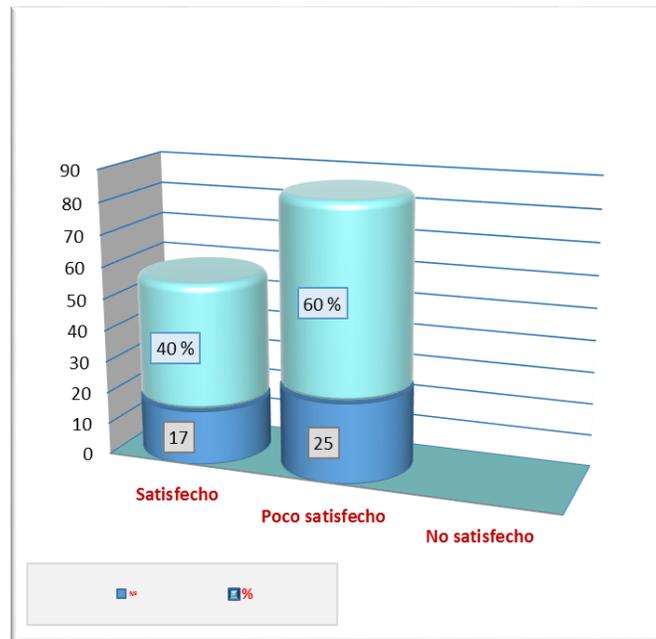


TABLA. 2

**NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA QUE TIENE EL USUARIO
ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	16	38
Poco Satisfecho	26	62
No Satisfecho	--	--
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 62%(26) usuarios encuestados están poco satisfechos y el 38%(16), están satisfechos con la capacidad de respuesta del Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia

GRAFICO. 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

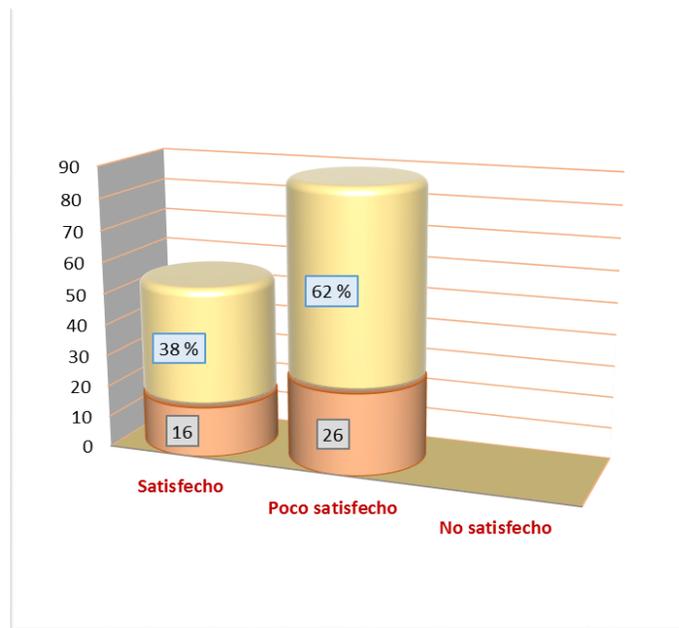


TABLA. 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN SEGURIDAD QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA**

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	23	55
Poco Satisfecho	19	45
No Satisfecho	~	~
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que el 55 %(23) de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos con la seguridad de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de emergencia.

GRAFICO: 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

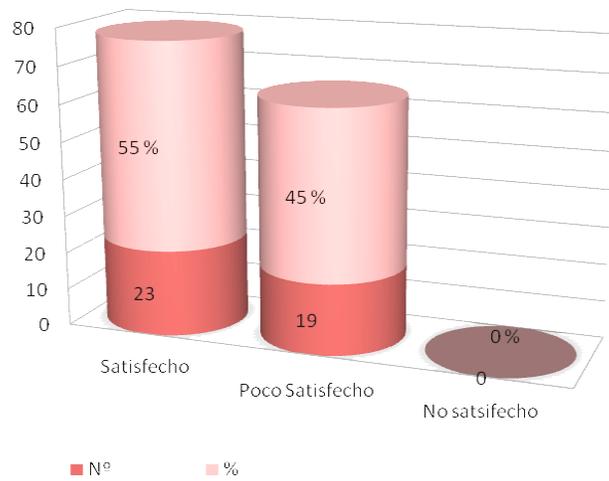


TABLA. 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	5	12
Poco Satisfecho	30	71
No Satisfecho	7	17
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 71% (30) de los usuario de familia encuestados se encuentran poco satisfechos, 17%(7) no satisfechos, y el 12 %(5) están satisfechos, con la empatía mostrada por el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia

GRAFICO. 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN EMPATIA QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

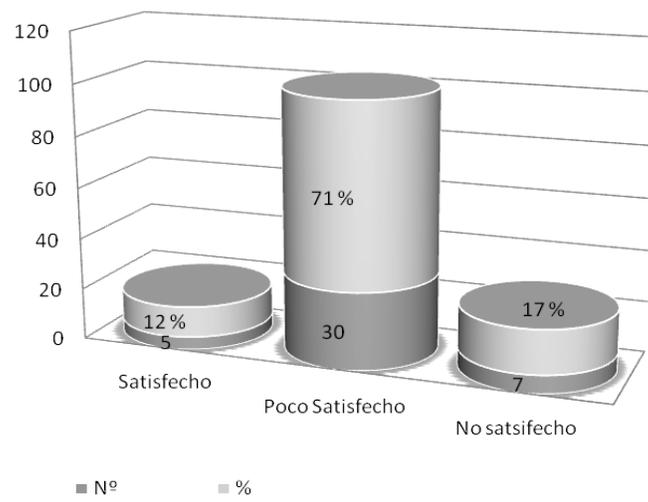


TABLA. 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	18	43
Poco Satisfecho	24	57
No Satisfecho	--	--
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 57 %(24) usuarios encuestados están poco satisfechos el 43%(18) están satisfechos con los aspectos tangibles en el Servicio de emergencia.

TABLA. 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los pacientes siempre que son atendidos manifiestan su satisfacción favorable o el descontento de la atención recibida aunque hay que reconocer que los servicios de urgencias de las instituciones de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la experiencia en cuanto a los servicios que prestan se incremente cada vez más, generando en el profesional de un mayor reto tanto a nivel personal como profesional.

Deseando conocer la satisfacción de los usuarios se plantea a la investigación de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe – Chiclayo 2017. Se puede decir que existe satisfacción con la atención recibida por el profesional de enfermería ya que se encuentra entre los resultados cifras porcentuales donde más del 50% de los usuarios encuestados, se encuentran poco satisfechos seguido de otros que se encuentran satisfechos. Estos resultados tienen sustento en el aspecto conceptual de que lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas. ⁽¹²⁾ Para evaluar la satisfacción del usuario o cliente se considerara los siguientes aspectos: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, la Empatía (accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario), y Seguridad (profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad). ⁽²²⁾

Respecto a los objetivos específicos: Encontramos en el primer objetivo Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la Fiabilidad de los cuidados del Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, se tiene la tabla y grafico N°1, donde se puede observar que del total usuarios encuestados fueron 48 horas de permanencia, teniendo en cuenta que estando por lo menos 2 días los

pacientes podían dar una opinión de los cuidados recibidos, encontrando que predomina en el mayor porcentaje de usuarios un nivel de poco satisfechos seguido del nivel de satisfechos.

La fiabilidad se define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso. Entonces nos comprometemos a algo para lo que debemos estar preparados para cumplir, y cumplir en forma consistente (a todos nuestros clientes en la misma medida). ⁽²⁴⁾

El segundo objetivo específico: Tiene que ver con la capacidad de respuesta es la disponibilidad que implica la voluntad o el deseo de dar un servicio inmediato, rápido, y de ayudar a los clientes. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Capacidad de Respuesta del Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia donde encontramos que el 60% de los usuarios encuestados están poco satisfechos y el 40 %, satisfechos, con la capacidad de respuesta del Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría, evidenciando así, que este es otro aspecto preocupante en la calidad de atención del profesional de enfermería, en el cual también se deben tomar estrategias de mejora.

El tercer objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Seguridad brindada por el Profesional de Enfermería del Servicio emergencia, tenemos la tabla y grafico N°3, donde podemos apreciar que el 55 % de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y el 45 % poco satisfechos con la seguridad de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería; esta es la dimensión que mayor nivel de satisfacción alcanzo, sin embargo el porcentaje de poco y no satisfecho no dejan de ser significativos para la toma de medidas de mejoramiento.

La seguridad se refiere a los conocimientos y atención mostrados por los

prestadores del servicio y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. ⁽²²⁾ Además implica que toda intervención asistencial – preventiva, diagnóstica o terapéutica – debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que pueden evitarse. Los pacientes no deben ser lesionados por los cuidados que pretenden ayudarlos.

El cuarto objetivo específico: Estimar el nivel de satisfacción de los usuarios en con respecto a la Empatía mostrada por el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, se tiene la tabla y gráfico N°4, donde podemos observar que el 71 % de los padres de familia encuestados se encuentran poco satisfechos, 17% no satisfechos, y el 12%, satisfechos, con la Empatía mostrada por el Profesional de Enfermería.

El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la aspectos tangibles del Servicio de emergencia donde encontramos que el 57. % de los usuarios encuestados están poco satisfechos y el 43 %, satisfechos, aspectos tangibles del Servicio de Pediatría, evidenciando así, que este es otro aspecto preocupante se debe tomar en cuenta.

CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción en la fiabilidad de cuidados que brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, se obtuvo que del total de usuarios encuestados, el 60% se encuentran poco satisfechos y el 40 % satisfecho.
- En la dimensión capacidad de respuesta del Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia destaca que el 62% de los usuarios encuestados están poco satisfechos y el 38 % satisfechos.
- El nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad se obtuvo que el 55% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y el 45 % poco satisfechos con los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de emergencia
- En la dimensión de empatía mostrada por el Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, de los usuarios predomina entre los encuestados el estar poco satisfechos.
- En la dimensión aspectos tangibles se observa que el 57 %(24) usuarios encuestados están poco satisfechos, seguido del 43%(18) que están satisfechos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios ya sea de tipo cuantitativo o cualitativo que permitan mejorar la atención de enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los pacientes que acuden por una atención de emergencia.
2. Se recomienda al profesional de Enfermería elaborar o diseñar estrategias orientadas a reflexionar y capacitar al personal de enfermería, sobre los cuidados no solo con capacidad técnica también facilitando una comunicación afectiva al usuario, para que pueda contribuir a mejorar la empatía entre la enfermera y pacientes y con ello los pacientes perciban la calidad de atención que brindan en el servicio.
3. Se recomienda que los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas difunda los resultados de este estudio, para ser socializados con los estudiantes, y desde la formación del estudiante se inicie a fortalecer el Cuidado Enfermero en las distintas dimensiones y con ello lograr la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización Panamericana de la Salud, OPS/OMS (2002). Boletín Segunda Conferencia Internacional sobre el Envejecimiento. Madrid, España.
- 2.- Ortiz r., Muñoz S., Lechuga D. y TORRES E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238. 8.
- 3.- Ramírez-Sánchez T., Nájera-Aguilar P. y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; 40 (1). P.7. (En línea) <http://www.scielosp.org/pdf>. (Consulta: Oct.2003). 9. ROJAS E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004.
- 4.- Hackspiel, María M. La ética discursiva como fundamento del cuidado0 de la vida humana. En dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado. Facultad de enfermería Universidad Nacional de Colombia. Santa Fe de Bogotá. Colombia, 1998.
- 5.- Lewis, Kathryn y Woodside, Reida. Patient satisfaction with care in the emergency department. 1992. Pág. 959.
- 6.- Hernández meca, Ma. Encarnación, Ochando Garcia, Antonio, Mora Canales, Javier Lorenzo Martínez, Susana, López revuelta, Katia, "Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis" España 2005.
- 7.- Mercedes miguel Montoya – Covadonga Valdés arias – manuela rabano colino – Yolanda artos montes – pilar cabello valle – natividad de castro prieto – Ana gracia león – azucena Martínez Viloría – francisco ortega

SUAREZ, estudio titulado “Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis”, Lima en el año 2009.

- 8.- ESPINAL MALAVER MARIA DAISY, MUNDACA PEREZ, LUCY ANGELICA Dr. JOEL HENRY GONZALES AYASTA Y OD. MARCOS RUIZ COBA, realizaron un estudio titulado: “Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis” del instituto del riñón”. Chiclayo en el año 2010.
- 9.- ANTONIO OCHANDO GARCIA, titulado: “Influencia de la satisfacción de los paciente de una unidad de diálisis en la adherencia terapéutica”, Lima del 2008.
- 10.- Revista Cubana de Medicina General Integral Print versión ISSN 0864 – 2125. (12)
- 11.-Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring michigan: helth administration, 1980. (13)
- 12.- Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud Jaime Luis Rojas Montoya.
- 13.- Valoración ética del modelo Donabedian A. Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana (ISCM-H. Facultad de Ciencias Médicas Dr. Enrique Cabrera.)
- 14.-Modelo de Janet Watson Modelos y teorías en enfermería quinta edición Ann Marriener Tomey.



CUESTIONARIO

A. PRESENTACIÓN:

Buenos días señor (a)

Soy **FATIMA DEL ROSARIO SECLÉN BACA** alumna de la Universidad Alas Peruanas estoy elaborando un trabajo de investigación el cual tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los pacientes. Es anónima y le pido ser lo más sincero posible

En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la **IMPORTANCIA** que usted le otorgue a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7

01	F	Fiabilidad Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica							
02	F	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	F	Que en la atención en emergencia participe el personal de enfermería.							
04	F	Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.							

05	C	<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.</p>							
06	C	<p>Que la gestión del personal de enfermería para la disposición de camas sea rápida y precisa</p>							
07	C	<p>Que el personal de enfermería se encargue del recojo de análisis y pruebas de laboratorio de manera oportuna y en el momento correcto</p>							
08	C	<p>Que el personal de enfermería se encargue del recojo de exámenes radiológicas de manera oportuna y en el momento correcto.</p>							

09	C	Que el personal de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
10	S	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
11	S	Seguridad Que el personal de enfermería realice un examen físico completo y minucioso que aporte a la solución de problema de salud por el cual usted está pasando							
12	S	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							

13	S	Que el personal de enfermería del servicio de emergencia lo trate con amabilidad.							
14	E	Empatía Que el personal de enfermería de emergencia lo trate con respeto							
15	E	Que el personal de enfermería de emergencia lo trate con paciencia.							
16	E	Que el personal de enfermería de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							

17	E	Que el personal de enfermería de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
18	T	Tangibilidad Que los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias sean adecuados para orientar a los pacientes.							
19	T	Que el servicio de emergencia cuente con personal para orientar a los pacientes.							
20	T	Que el personal de enfermería cuente con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.							

21	T	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios.							
22	T	Que los ambientes del servicio de emergencia sean cómodos.							

ANEXO: 5



MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTOR (A): TITULO: NIVEL DE SATISFACCION ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERIA QUE TIENE EL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIIMENSIONES
¿Cuál es el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017 • Objetivos específicos • Identificar el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión fiabilidad que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial Ferreñafe - 2017 • Reconocer el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital referencial 	<p>GENERAL:</p> <p>el nivel de satisfacción entorno al cuidado de enfermería que tiene el usuario atendido en el servicio de emergencia es medianamente satisfecho.</p>	<p>NIVEL DE SATISFACCION ENTORNO AL CUIDADO DE ENFERMERIA</p>	<p>- Fiabilidad</p> <p>- Capacidad de respuesta</p> <p>- seguridad</p>

