



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción y la calidad del cuidado por el Profesional de enfermería a usuarios
atendidos en el Hospital Regional de Loreto, Punchana 2015.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

BRUDITH RAMIREZ VÁSQUEZ

ASESOR:

DR. Ricardo Chavez Chacaltana

SECCIÓN:

CIENCIAS MÉDICAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

PERÚ – 2015

MIEMBROS DEL JURADO

Dr.

Presidente

Dr.

Miembro del jurado

Dr.

Miembro del jurado

DEDICATORIA

*_ESTA TESIS SE LA DEDICO
A DIOS QUIEN SUPO
GUIARME DANDOME LA
FORTALEZA DURANT EL
DESARROLLO DE MI
PREPARACIÓN ADÉMICA Y
A LO LARGO DEL
DESARROLLO DEL
PRESENTE ESTUDIO.*

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento sincero a las siguientes personas e instituciones:

- A la asesora: Dra. Juana Emperatriz Chávez, por su asesoramiento a lo largo del desarrollo del presente estudio.
- A los profesionales del Hospital Regional de Loreto, en especial a los médicos y enfermeras del servicio de medicina que de una u otra forma participaron muy gustosamente en el Proyecto.
- A los miembros del jurado calificador por la dedicación prestada al revisar el proyecto de investigación.
- A los profesores de la Maestría gestión en los servicios de salud, por sus sabias enseñanzas y por la entrega incondicional de su amistad y buen ejemplo.
- A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de culminar mis estudios de Maestría, en la especialidad de Administración de la Educación.

MUCHAS GRACIAS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Brudith Ramírez Vásquez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°: 05238093 Con la tesis titulada: "Nivel de satisfacción y calidad de los de los cuidados en usuarios del servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto Panchana- 2015

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Iquitos, 01 de noviembre de 2015

Nombres y Apellidos: Brudith Ramírez Vásquez

DNI N°: 05238093

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción y calidad del cuidado por el profesional de enfermería en usuarios atendidos en el Hospital Regional de Loreto. Punchana 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería, en cumplimiento del reglamento de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación, fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado enfermero en usuarios atendidos en el Hospital Regional de Loreto, Punchana 2015

El método empleado fue el cuantitativo con diseño descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituido por 268 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina. Los instrumentos empleados fueron: Una encuesta sobre nivel de satisfacción del usuario con una validez de 92% y una confiabilidad de 98%; lista de chequeo para la calidad del cuidado con 90% de validez y una confiabilidad de 94%; obtenida a través del juicio de expertos y la prueba estadística Alfa de crombach.

Los resultados obtenidos fueron: 53. 2% de usuarios tenían una edad de 30 a 59 años; 53.8% fueron del sexo femenino; 48,5% conviviente; 62.6% independiente (ocupación); 58.4% tenía educación primaria; 60,0% refirieron insatisfacción; en la dimensiones de Fiabilidad, 54,3% de insatisfacción; las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y la dimensión de empatía con el porcentajes menores del 40% se encuentran con una satisfacción aceptable de atención al usuario; 43,0% usuarios satisfechos, 30,8% refirieron calidad de cuidado alta; 12,2% calidad de cuidado baja; 57,0% usuarios insatisfechos, 53,5% calidad de cuidado baja y solo 3,5%) refirieron calidad de cuidado alta.

Para determinar la relación las variables, se empleó el coeficiente de relación chi-cuadrado con correccion de Yates, con 95% de confiaanza y nivel de significación de 0,05, encontrandose relación estadísticamente significativa con un $X^2 = 130,268$, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), indicando que se acepta la hipótesis específica “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto.

Palabras claves: Satisfacción, calidad, cuidado, enfermería, usuario, medicina

I. INTRODUCCIÓN

Es importante investigar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado de enfermería, debido a que estos estándares de calidad que son considerados en la actualidad como indicadores.¹⁶

Para esta investigación se entenderá la satisfacción de la persona como "la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud."²¹

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en una institución de salud.²²

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención.¹⁸

La calidad del cuidado es un proceso sistemático permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajos creativos e innovadoras, de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en cobertura, cultura e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a las expectativas.²³

Existen autores que ligan íntimamente la calidad de atención sanitaria con la disciplina de enfermería. "En la asistencia sanitaria la calidad se determina en gran medida por los servicios de cuidado que proporciona el personal de enfermería, dado que este mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y la comunidad. Según la Comisión Interinstitucional de Enfermería la define como "la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio".²⁴

El término calidad está muy relacionado con el quehacer del personal de enfermería y con mucha más razón aplicar este principio de la calidad del cuidado de enfermería que brinda al paciente desde que llega a una institución sanitaria, el cual se encuentra en desventaja por su condición de enfermo ya que no le permite en muchos casos "elegir" la atención que desea.¹⁷

Los profesionales de enfermería, no solo deben poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia, sino que deben conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto en nivel cognitivo como conductual, que deben 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.²⁷

Huerta M. 2012. Realizó un estudio “Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos en tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza” el cual mide la satisfacción en un muestreo constituido por 77 usuarios de los cuales el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención del paciente. Se concluyó que la satisfacción con el cuidado de enfermería y la satisfacción en general se encontraron altas.¹⁴

Gutiérrez y toro (2009), efectuaron un trabajo denominado Grado de Satisfacción del Usuario, respecto a la atención del personal de enfermería que labora en la Emergencia General de Adultos, existe un alto grado de insatisfacción del usuario recluido en el área de Emergencia con respecto a la atención del personal de enfermería, y se determinó que algunos de los factores que influyen en el área de insatisfacción estudiada, se debe al excesivo número de usuarios atendidos, escasez y deterioro de camillas, área no destinada para hospitalización entre otros.¹⁰

El interés por el estudio de este tema surge ante el advenimiento frecuente de denuncias e informes de insatisfacción de la atención de enfermería brindada a los pacientes, que van cobrando importancia, así como por la propia insatisfacción de l@s enfermer@s, quienes identifican como causas para ella la masificación de los servicios de salud y el corto tiempo asignado para la atención de cada paciente y la corta duración de la relación enfermero paciente en general.¹⁸

Es importante medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y, además, se podrá optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que éste haya recibido.¹⁹

Por consiguiente los aportes que proporcionará esta investigación al profesional de enfermería, es dar a conocer en el ámbito hospitalario todas las implicaciones de lo que representa el Nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería, para enriquecer los conocimientos y se reflexione en cuanto a nuestras actitudes hacia el usuario. Además el estudio puede ser considerado como una herramienta de evaluación de la actuación del profesional de enfermería para aplicar correctivos y lograr mejorar, y así, garantizar atención individualizada de calidad hasta alcanzar la excelencia. Finalmente los resultados de esta investigación, servirán como marco de referencia y de apertura para futuras investigaciones en el desempeño profesional de enfermería.²⁰

1.1. Problema : ¿Qué relación existe entre el Nivel de Satisfacción y la Calidad del cuidado por el profesional de enfermería en usuarios atendidos en el servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto, Punchana 2015 ?.

1.2. Hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en usuarios atendidos en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Loreto, Punchana 2015.

1.3. Objetivos: Determinar la relación ente el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en usuarios atendidos en el servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto, Punchana 2015.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1. Variables: **Vi. Independiente** : Nivel de satisfacción
Vd. Dependiente: Calidad del cuidado

2.2. Operacionalización de variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción	Involucra las características, lugar en el que se proporciona	Es el grado de satisfacción expresado o referido por el paciente, respecto a la percepción de calidad y	Nivel de satisfacción: Baja : 20 – 33 puntos	nominal