



**UNIVERSIDAD NACIONAL "TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA"
DE AMAZONAS**



CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO
CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA - HOSPITAL
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA - CHACHAPOYAS - 2007**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

AUTORA:

Br. GÓMEZ GUEVARA FANNY MARGOLITH

CHACHAPOYAS - PERÚ

2007

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a mi Madre, Corali Guevara Noriega, con mucho amor por su apoyo, sacrificio y motivación constante para la culminación de mis estudios; que Dios la bendiga, proteja y le dé muchos años de vida.

A mi bebé, aunque aún es muy pequeñito es mi fuerza y mi pilar para salir adelante y lograr mis metas planteadas. Te amo mi bebé por que te has convertido en la razón de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A, Dios Todo poderoso por bendecir y guiar cada uno de los días de mi vida.

Al director del Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas, enfermeras y demás personal de salud de los servicios de Medicina, Cirugía y Ginecología que laboran en esta institución por su colaboración en la realización del presente trabajo de investigación.

A los usuarios que estuvieron hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía y Ginecología, por su colaboración y apoyo en la ejecución del proyecto de investigación, sin los cuales no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A, Marco Antonio Guiop López, por su amor y apoyo incondicional en estos años de estudio y en el logro de mis metas.

A, mi Padre Américo Gómez Llatance, por su apoyo incondicional en el transcurso de estos años de estudio.

Un agradecimiento especial al Mg. Edwin Gonzáles Paco, por su acertada asesoría y orientación constante e incondicional en la realización de la presente Investigación.

Al Lic. Elías Torres Armas, por su acertada colaboración y orientación constante en la realización del análisis estadístico del presente informe.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

COMISIÓN ORGANIZADORA:

Dr. Juan Bautista Astorga Neira

Presidente

Dr. Jesús Jorge López Vergara

Vicepresidente Administrativo

Ing. Víctor Augusto Delgado Vélez

Vicepresidente Académico

RESPONSABLE DE LA CARRERA:

Mg. Gladys Bernardita León Montoya

SECRETARIO GENERAL:

Lic. Enrique Pastor Vigil Angulo

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Mg. EDWIN GONZÁLES PACO**, identificado con DNI N° 19990654, Con domicilio legal en la Jr. Hermosura N° 743, docente adscrito a la Carrera Profesional de Enfermería, Asesor de tesis titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA – HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA – CHACHAPOYAS – 2007”** presentado por la Br. GÓMEZ GUEVARA FANNY MARGOLITH.

Por lo indicado doy testimonio y **visto bueno**, que la Br. Gómez Guevara Fanny Margolith, ha ejecutado la tesis mencionada, por lo que en fe a la verdad firmo al pie para mayor veracidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAYTAS
[Firma]
Mg. EDWIN GONZÁLES PACO
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
C.E.P. 25101

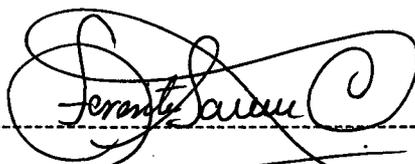
JURADOS DE TESIS



Mg. GLADYS BERNARDITA LEÓN MONTOYA
Presidenta



Lic. Enf. SONIA CELEDONIA HUYHUA GUTIÉRREZ
Secretaria



Lic. Enf. TERESITA ALIDA DAMIÁN CUBAS
Vocal

ÍNDICE

RESUMEN.....	i
ABSTRAC.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
MATERIALES Y MÉTODOS.....	4
1. Metodología de la investigación.....	4
1.1. Tipo y nivel de la investigación.....	4
1.2. Diseño de la investigación.....	4
1.3. Universo, población y muestra.....	4
Muestra.....	5
Criterios de inclusión.....	5
Criterios de exclusión.....	5
Descripción del área donde se realizó el estudio.....	5
1.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	5
Instrumento:.....	5
Validación del instrumento.....	7
1.5. Análisis de datos.....	7
RESULTADOS.....	9
DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	iii

ÍNDICE DE TABLAS

	PAG.
Tabla N° 01: Nivel de satisfacción del usuario- Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas – 2007.....	10
Tabla N° 02: Cuidados de Enfermería con calidez en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas – 2007.....	12
Tabla N° 03: Cuidados de Enfermería con calidad en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas – 2007.....	14
Tabla N° 04: Nivel de satisfacción de usuario relacionado con los cuidados de enfermería con calidez del Hospital Regional “Virgen de Fátima” - Chachapoyas- 2007.....	16
Tabla N° 05: Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería con calidad del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas- 2007.....	18
Tabla N° 06: Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas -2007.....	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

PAG.

Gráfico N° 01: Nivel de satisfacción del usuario- Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas – 2007.....	11
Gráfico N° 02: Cuidados de Enfermería con calidez en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas – 2007.....	13
Gráfico N° 03: Cuidados de Enfermería con calidad en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas – 2007.....	15
Gráfico N° 04: Nivel de satisfacción de usuario relacionado con los cuidados de enfermería con calidez del Hospital Regional “Virgen de Fátima” - Chachapoyas- 2007.....	17
Gráfico N° 05: Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería con calidad del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas- 2007.....	19
Gráfico N° 06: Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas -2007.....	21

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2007”. El diseño de investigación utilizado fue de tipo no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformado por 84 usuarios hospitalizados en los servicios de Ginecología, Medicina y Cirugía.

Los resultados demuestran: El 69.05 % (58) de los usuarios hospitalizados, evidencian un nivel de satisfacción medio, el 19.05% (16) un nivel de satisfacción bajo y el 11.90% (10) un nivel de satisfacción alto. Los cuidados con calidez que brinda enfermería, el 73.81% (62) se caracterizan por ser cuidados de calidez mediana, el 17.86 (15) % son de calidez baja y por último el 8.33%(7) se caracteriza por ser de calidez alta. Los cuidados con calidad que brinda enfermería a los usuarios, el 72.62% (61) se caracterizan por ser de alta calidad, seguido del 22.62%(19) de mediana calidad y el 4.76%(4) son de baja calidad. El 63.10%(53) usuarios presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de calidez mediana, 13.10% (11) evidencian un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de calidez baja y por último 7.14% (6) presentan un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de calidez alta. El 60.72%(51) presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de alta calidad, 14.29% (12) presentan un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de mediana calidad y por último 11.90%(10) evidencian un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de alta calidad.

Para contrastar la hipótesis se usó la prueba estadística no paramétrica: Chi Cuadrada cuyo valor fue ($X^2 = 73.203$ cuidados con calidez, 56.049 cuidados con calidad), por lo cual se acepta la hipótesis Alternativa (H_a) “El nivel de satisfacción del usuario está relacionado **significativamente** con los cuidados de Enfermería – Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas – 2007” obteniendo: $p = 0.00001 < 0.05$.

Palabras Claves: Nivel de satisfacción, Usuario, Cuidados de Enfermería.

ABSTRACT

The present study was realized with the aim of "Determining the level of satisfaction of the user with regard to the nursing cares in Virgin of Fatima Regional Hospital- Chachapoyas 2007". The design of research used was of non- experimental type, transversal cut, descriptive correlating. The sample was conformed by 84 user's interned en the hospital in the areas of Gynecology, Medicine and Surgery.

The results show: The 69.05 % (58) of the users in Hospital Shows a middle level of satisfaction; the 19.05% (16) a low level of satisfaction and the 11.90(10) a high level of satisfaction. The cares with warmth nursing gives, the 73.81% (62) is characterized for being middle warmth cares, the 17.86 (15) % is low warmth and finally, the 8.33 %(7) is charact rized for being of high warmth. The cares with quality that nursing gives to the users, the 72.62% (61) is characterized for being of high quality followed by the 22.62 %(19) of middle quality and 4.76 %(4) is low quality. The 63.10 %(53) of users shows a middle level of satisfaction with regard to the middle warmth nursing cares, 13.10% (11) shows a low level of satisfaction with regard to the low warmth cares and finally 7.14%(6) shows a high level of satisfaction with regard to the warmth cares. The 60.72 %(51) shows a middle level of satisfaction with regard to the high quality nursing cares, 14.29% (12) shows a low level of satisfaction with regard to the middle quality cares and finally 11.90% (10) shows a high level of satisfaction with regard to the high quality cares.

To contrast the hypothesis, it was used the statistical test non- parametrical: Chi square which value was ($X^2 = 73.203$ warmth cares, 56.049 quality cares), where is accepted the alternative hypothesis (Ah) "The level of satisfaction of the users is **significantly** related to the nursing cares – Virgin of Fatima regional Hospital Chachapoyas – 2007".

Obtaining $p = 0,00001 < 0.05$.

Key words: Level of satisfaction, User, Nursing cares.

INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia y el campo central, unificado y dominante que caracteriza a la enfermería. En este aspecto, el cuidado para la enfermera se basa en el acto de ayuda, apoyo y dedicación para mejorar el estado de salud en que se encuentra el paciente y así satisfacer sus expectativas respecto a enfermería. De manera que el brindar cuidados para enfermería implica satisfacer necesidades que en consecuencia favorece un retorno más rápido al estado de equilibrio. (Leininger 1984)

En las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con "calidad" de estos servicios, ya que a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente con el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico. (Ponce J.; Reyes, H., y Ponce, G. 2006).

Para que este servicio sea de calidad la enfermera debe tener en cuenta su preparación, sus conocimientos, no solamente desde el punto de vista científico sino también desde las dimensiones del hombre, sus costumbres, cultura, creencias religiosas, las cuales en un momento determinado enmarcarán el cuidado que éste requiera. Por esta razón el estudio y la investigación que deben acompañar no solo a la enfermera (o), sino a todo el personal que conforma su equipo de trabajo, proporcionan herramientas que la conducen al conocimiento científico, moral y humano para ofrecer un cuidado dirigido no solo al aspecto físico, sino también a otras dimensiones, las cuales tratadas en conjunto conducen al cuidado de la dignidad humana. (Ariza O. 2001)

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. El paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus

expectativas. La satisfacción del paciente es un hecho que interesa no solo a los profesionales de la salud sino también a las instituciones encargadas de proporcionarla. (Tovar. 2003)

La evaluación de la satisfacción de los usuarios permite por un lado identificar aquellas áreas deficientes desde el punto de vista del usuario y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del usuario son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales.

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es un indicador importante de la calidad de la atención que se otorga. Hablar de satisfacción, es entrar en el ámbito de la subjetividad del usuario ya que durante la atención no solo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen (o deberían establecerse) relaciones interpersonales, tan importantes como la parte objetiva de los cuidados. (Vargas, E.2006)

La calidad y calidez en los cuidados de enfermería se logra desde el primer momento que se da la relación enfermera(o) – paciente, a través de una buena comunicación y elaboración de diagnósticos de enfermería precisos, cubriendo las necesidades biológicas, psicológicas, sociales, espirituales, económicas y familiar del usuario, permitiendo determinar a través de su opinión la calidad de los cuidados de enfermería que ha recibido durante su hospitalización. Tomando en cuenta que la interacción enfermera(o) - paciente es un predictor importante para la satisfacción del usuario y que durante las prácticas hospitalarias en el Hospital Regional “Virgen de Fátima”, se observó que el personal de enfermería solo se acercaba al paciente para administrarle el tratamiento indicado, a realizar el control de funciones vitales, y/o procedimiento invasivos como: (colocación de vías periféricas, colocación de sondas vesicales, naso gástricas, etc.), del mismo modo se pudo evidenciar la opinión que realizan los usuarios y sus familiares, con respecto a la atención que brinda la enfermera(o), manifestando: “que,

nunca los enfermeros(as) tienen tiempo para nosotros” “siempre se muestran muy ocupados” etc., por lo que se puede decir que existen debilidades en cuanto a la atención con calidad y calidez; y pretendiendo dar respuesta a esta realidad problemática es que se consideró plantear el problema a investigar ¿Cómo el nivel de satisfacción del usuario está relacionado con los cuidados de Enfermería en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas – 2007? Es por eso que, la presente investigación tuvo como objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería”. Los resultados obtenidos en el estudio, servirán como enfoque a futuras investigaciones, para así mejorar la calidad y calidez del cuidado que el personal de enfermería brinda día a día a los usuarios.

La finalidad del presente trabajo de investigación fue conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción en los usuarios, para identificar oportunidades de mejora, que nos permitan aumentar la calidad y calidez en los servicios que brindamos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Metodología de la Investigación

1. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, con procedimientos **aplicativos** porque resolvió problemas de naturaleza práctica, aplicando los resultados obtenidos; **descriptivos**, porque tuvieron como objetivo central la medición precisa de la variable dependiente en una población definida; y **explicativo**, porque además de medir la variable, se confrontó el comportamiento de ambos fenómenos.

2. Diseño de la investigación

El diseño fue de tipo no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional; **No experimental** porque no se manipularon las variables de estudio, **Transversal**; porque se realizó en un momento determinado del tiempo (Octubre del 2007); **Descriptivo correlacional**, porque primero se describió el fenómeno y luego se relacionó ambos fenómenos.

3. Universo, población y muestra

Población: La población estuvo constituida por todos los usuarios hospitalizados en los servicios de Ginecología, Medicina y Cirugía (92 usuarios) del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, durante el mes de Octubre del año 2007.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 28 usuarios de cada servicio (Ginecología, Medicina y Cirugía), siendo un total de 84 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Usuarios comprendidos entre las edades de 14 a 60 años.
- Usuarios en condición de dar respuesta a las preguntas (LOTEP).
- Usuarios en condición de alta, con mayor de 2 días de hospitalización.

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 14 años y mayores de 60 años.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio
- Usuarios quienes su estado de salud les impide concentrarse.
- Menor de 2 días de hospitalización.

Descripción del área donde se realizó el estudio

El estudio se realizó en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas, con los usuarios hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía y Ginecología.

4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**Instrumento:**

Para medir la variable independiente y dependiente se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual consta de tres partes: en la primera parte la introducción en el cual se explica el objetivo de la investigación, en la segunda

parte se encuentra los datos generales y las instrucciones y en la tercera parte se encuentra el contenido con 30 ítems divididos en dos dimensiones de cuidados de enfermería con calidez los 12 primeros ítems y cuidados con calidad del ítem 13 al ítem 30. Este instrumento fue elaborado por Remuzgo, Artezano A. (2001-2002). Lima- Perú, para fines de la investigación algunos ítems y la escala de puntuación fueron adaptados y modificados por Fanny Margolith Gómez Guevara autora de este trabajo de investigación. **(Anexo 02)**.

La escala de calificación para determinar el nivel de satisfacción del usuario se obtuvo gracias al puntaje obtenido luego de aplicar el cuestionario y quedo de la siguiente manera: **(Anexo 03)**

Satisfacción del usuario:

Nivel de satisfacción alto 64 - 90 puntos

Nivel de satisfacción medio 40 - 63 puntos

Nivel de satisfacción bajo 0 - 39 puntos

Para la dimensión de cuidados de enfermería con calidad:

Cuidados de alta calidad 38 - 54 puntos

Cuidados de mediana calidad 24 - 37 puntos

Cuidados de baja calidad 0 - 23 puntos

Para la dimensión de cuidados de enfermería con calidez:

Cuidados de calidez alta 27 -36 puntos

Cuidados de calidez mediana 16 -26 puntos

Cuidados de calidez baja 0 - 15 puntos

Validación del instrumento:

La validez del instrumento de evaluación en su contenido de criterio y constructo se obtuvo gracias al juicio de 03 jueces expertos, esto permitió realizar las correcciones pertinentes al instrumento de recolección de datos, el cual fue sometido a prueba binomial para establecer la concordancia (**Anexo 05, 06**); además se aplicó la fórmula “**r**” de **Pearson** a cada uno de los ítems de los resultados de la prueba piloto aplicados a 08 usuarios de la población, los resultados luego de aplicar dicha fórmula determinó que los ítems tienen un valor > 0.20 , Por lo tanto el instrumento es válido. (**Anexo 07**)

Para la confiabilidad se procedió a aplicar la prueba piloto a 08 usuarios de la población en estudio, a los cuales se les aplicó la prueba estadística del coeficiente Alfa de Crombach lo cual determinó un valor de $\alpha = 0.873 > 0.50$. Por lo tanto el instrumento tuvo una *alta confiabilidad*. (**Anexo 08**)

5. Análisis de datos

- La información final fue procesada en el software SPSS versión 15.0 y para medir la relación entre las variables de estudio se elaboró las tablas de contingencia o tabulación cruzada, mediante la obtención del coeficiente del Chi cuadrado, con el 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5% (Tresierra, 2000).
- De los resultados obtenidos se elaboró tablas estadísticas con las funciones absolutas y porcentuales, lo que permitió el análisis e interpretación de los datos.

- La presentación de los datos se realizó mediante distribución de frecuencias y representados en gráficas de barra.

RESULTADOS

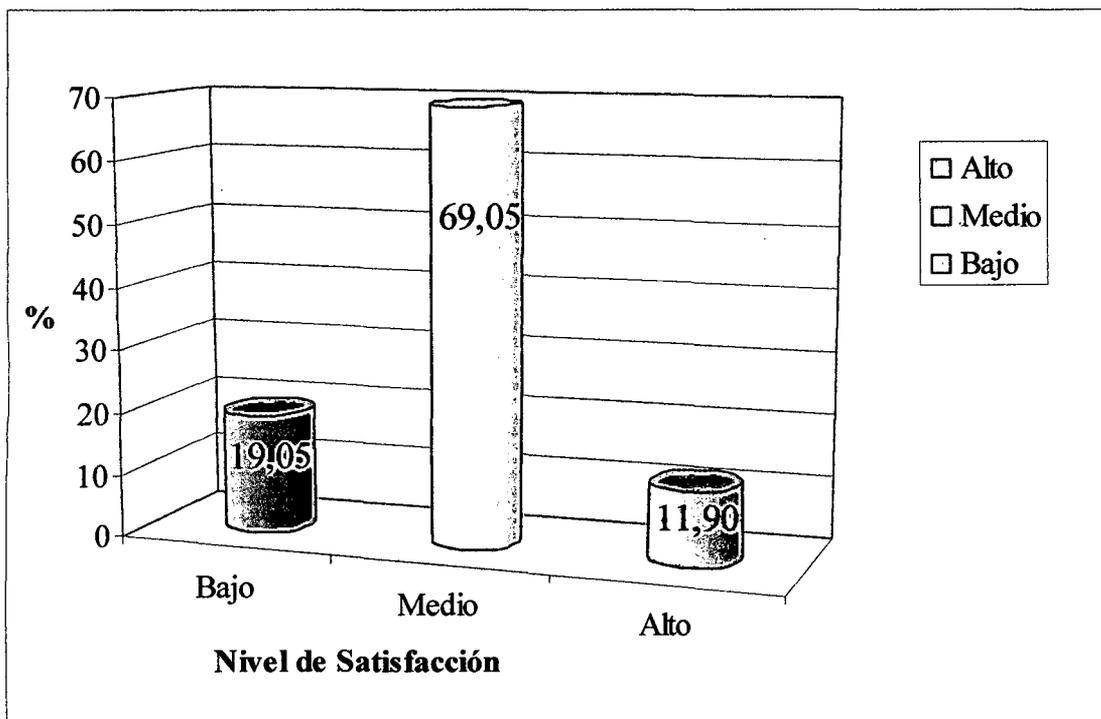
Terminada la recolección de datos, estos fueron procesados en el Software SPSS versión 15.0, y son presentados en tablas de entrada simple y doble, mostrados en gráficos de barra para su respectivo análisis e interpretación.

En primer lugar se presenta datos sobre el nivel de satisfacción del usuario, seguido de los cuidados de enfermería con calidad y calidez, luego se presentan los datos de la relación entre las dos variables.

**TABLA N° 01: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” –
CHACHAPOYAS 2007.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	fi	Fi
Alto	10	11,90%
Medio	58	69,05%
Bajo	16	19,05%
TOTAL	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado



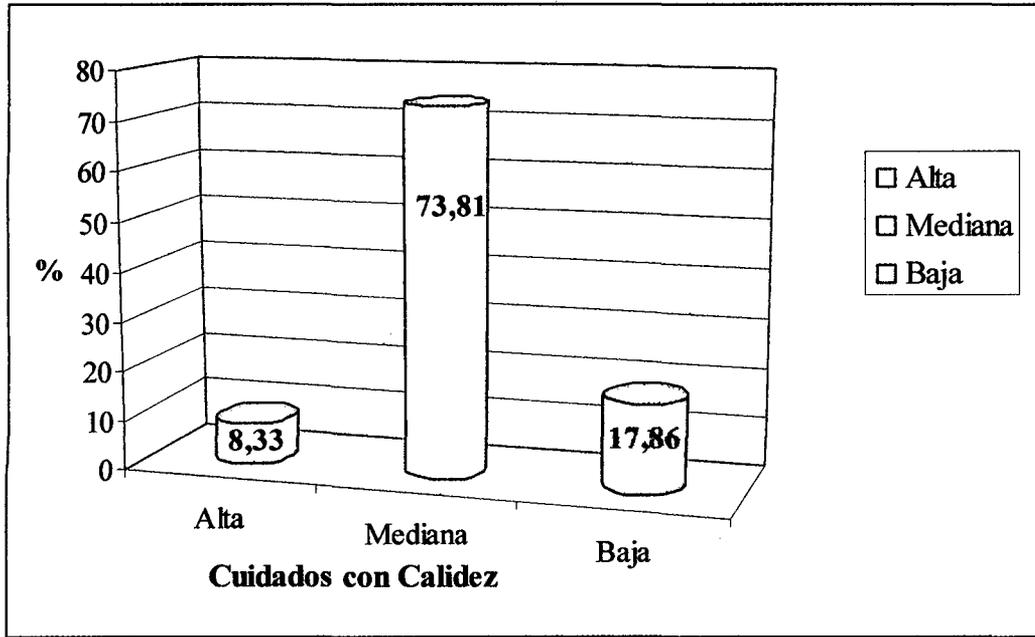
Fuente: Tabla N° 01

GRÁFICO N° 01: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FÁTIMA" –CHACHAPOYAS 2007.

**TABLA N° 02: CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ EN EL
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” –
CHACHAPOYAS – 2007.**

ESCALA	CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ	
	fi	Fi
Alta	7	8.33%
Mediana	62	73.81%
Baja	15	17.86%
TOTAL	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado



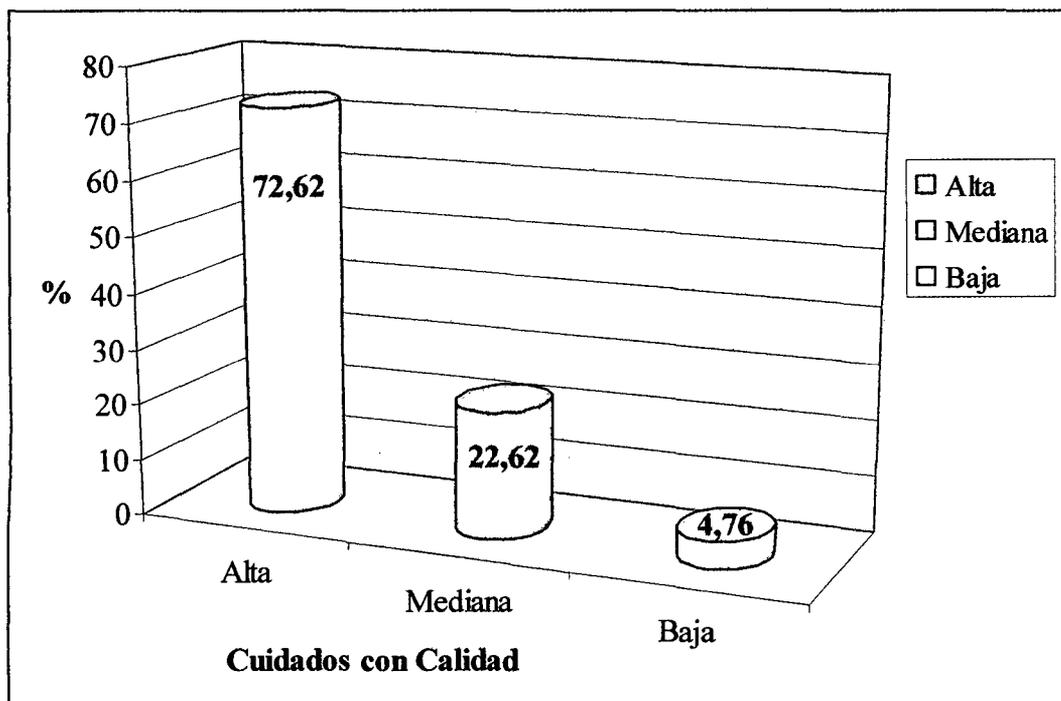
Fuente: Tabla N° 02

GRÁFICO N° 02: CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ EN EL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” – CHACHAPOYAS – 2007

**TABLA N° 03: CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD EN EL
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” –
CHACHAPOYAS – 2007.**

ESCALA	CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD	
	fi	Fi
Alta	61	72.62%
Mediana	19	22.62%
Baja	4	4.76%
TOTAL	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado



Fuente: Tabla N° 03

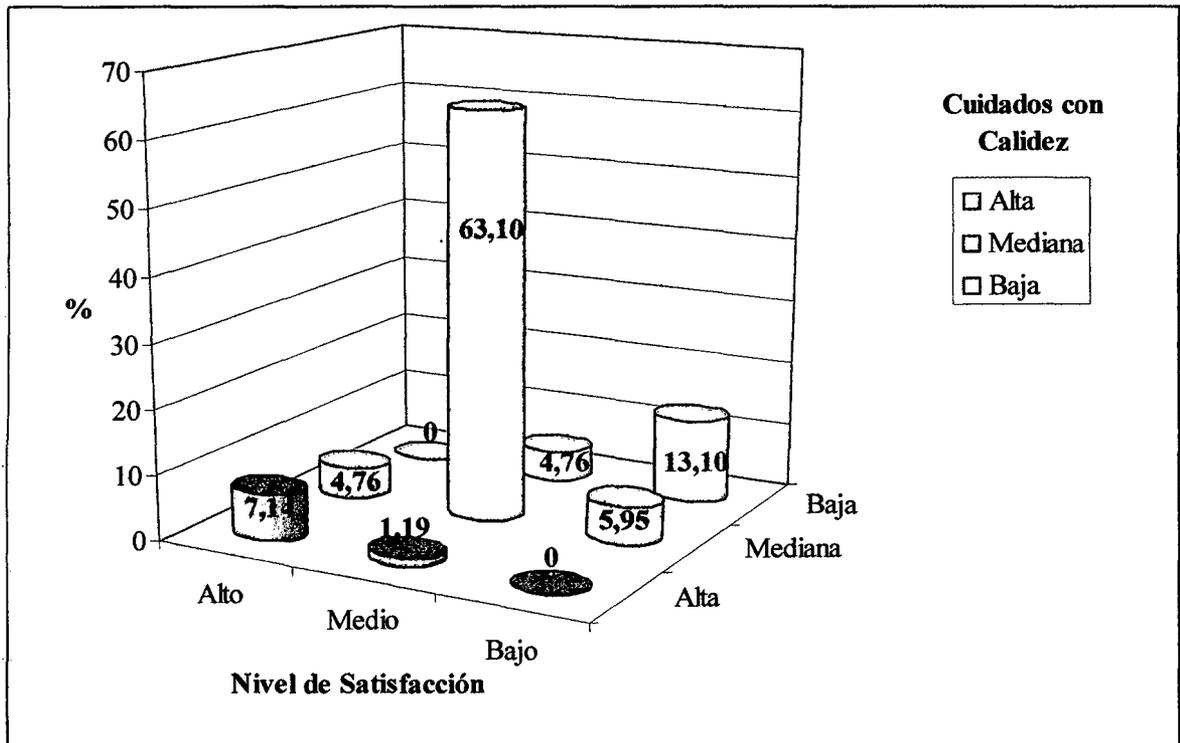
GRÁFICO N° 03: CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” – CHACHAPOYAS – 2007.

**TABLA N° 04: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO RELACIONADO CON
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ DEL
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS- 2007**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ						Total	
	Alta		Mediana		Baja		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	6	7.14%	4	4.76%	0	0%	10	11.90%
Medio	1	1.19%	53	63.10%	4	4.76%	58	69.05%
Bajo	0	0%	5	5.95%	11	13.10%	16	19.05%
TOTAL	7	8.33%	62	73.81%	15	17.86%	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

$\chi^2 = 73.203$, g.l. = 4; $P = 0.00001 < 0.05$, $(\alpha) = 0,05$ (5%)



Fuente: Tabla N° 04

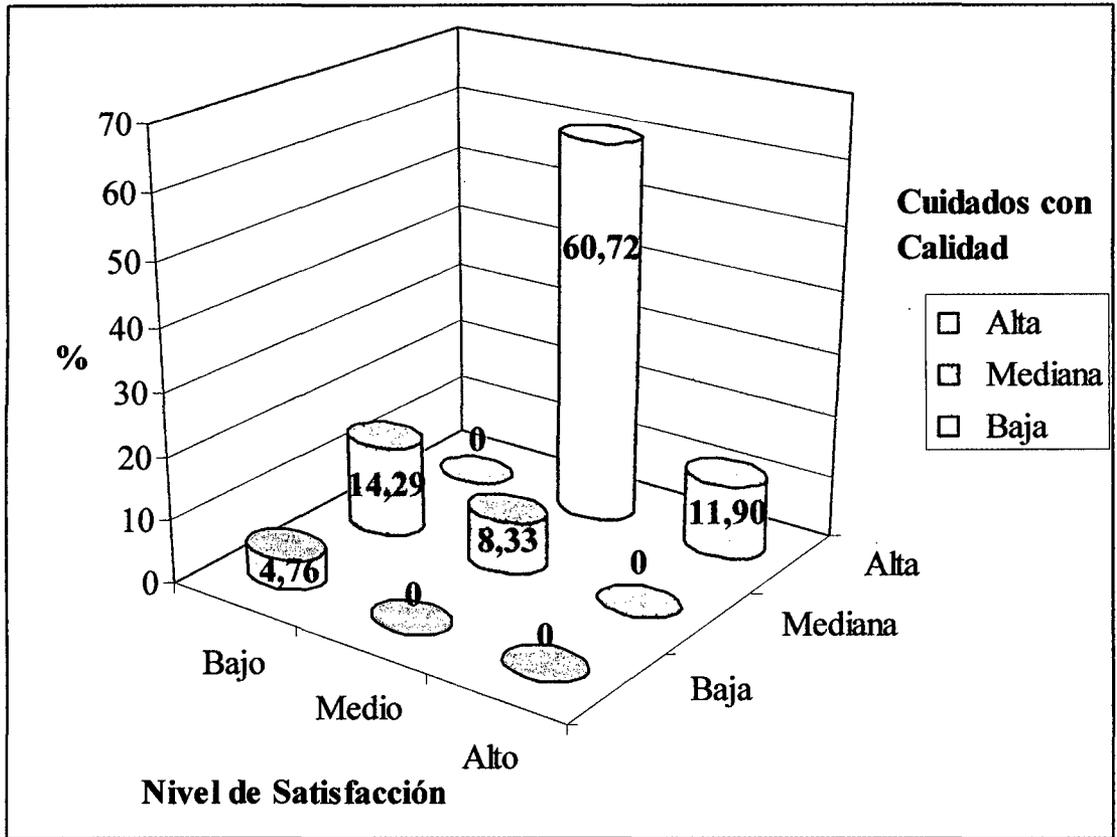
GRÁFICO N° 04: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDEZ DEL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS- 2007.

**TABLA N° 05: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD DEL
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS- 2007.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD						Total	
	Alta		Mediana		Baja		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	10	11.90%	0	0%	0	0%	10	11.90%
Medio	51	60.72%	7	8.33%	0	0%	58	69.05%
Bajo	0	0%	12	14.29%	4	4.76%	16	19.05%
TOTAL	61	72.62%	19	22.62%	4	4.76%	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

$\chi^2 = 56.049$, g.l. = 4; $P = 0.00001 < 0.05$, (\square) = 0,05 (5%)



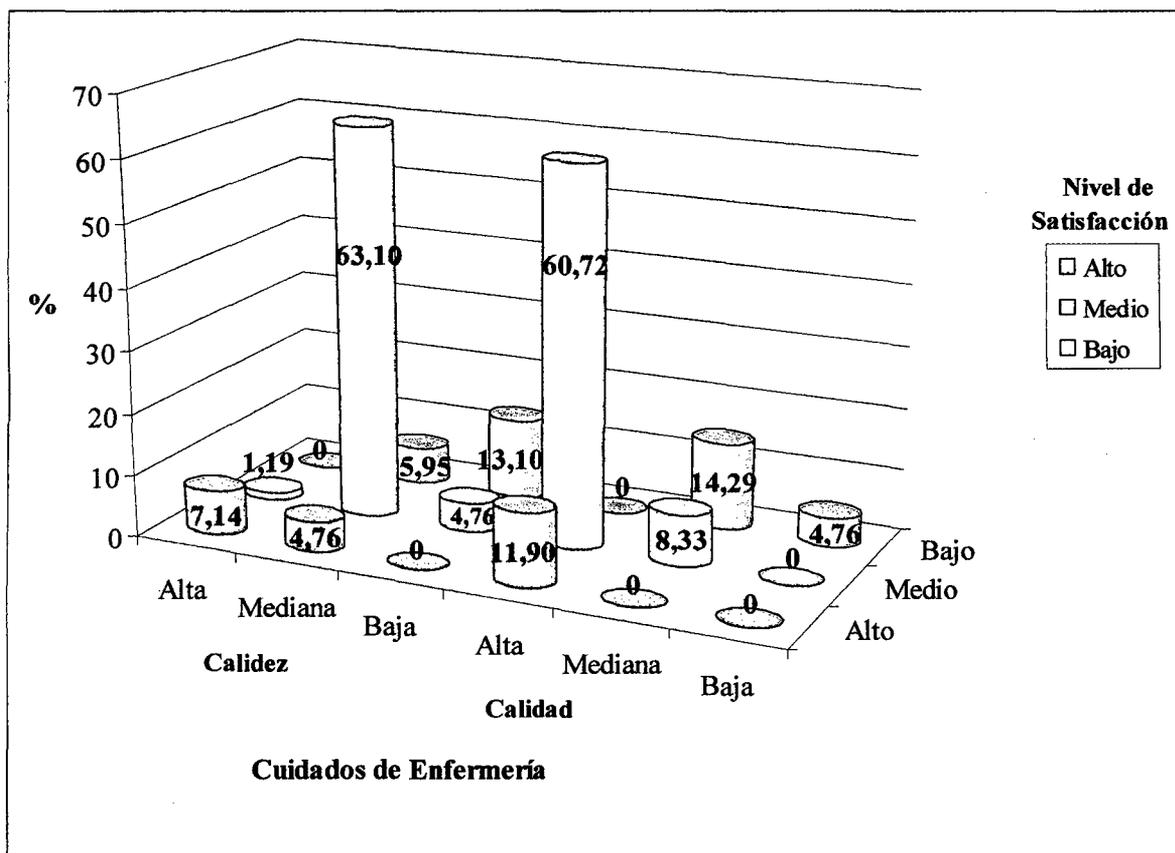
Fuente: Tabla N° 05

GRÁFICO N° 05: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS- 2007.

**TABLA N° 06: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
“VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS- 2007.**

Nivel de Satisfacción	CUIDADOS DE ENFERMERÍA											
	Cuidados de Enfermería con Calidez						Cuidados de Enfermería con Calidad					
	Alta		Mediana		Baja		Alta		Mediana		Baja	
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi
Alto	6	7.14%	4	4.76%	0	0%	10	11.90%	0	0%	0	0%
Medio	1	1.19%	53	63.10%	4	4.76%	51	60.72%	7	8.33%	0	0%
Bajo	0	0%	5	5.95%	11	13.10%	0	0%	12	14.29%	4	4.76%
TOTAL	7	8.33%	62	73.81%	15	17.86%	61	72.62%	19	22.62%	4	4.76%

Fuente: Cuestionario aplicado



Fuente: Tabla N° 06

GRÁFICO N° 06: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS- 2007.

DISCUSIÓN

1. En la tabla y gráfico N° 01, sobre el nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas – 2007, en el cual se observa que del 100% (84) de los usuarios, 69.05 % (58) evidencian un nivel de satisfacción medio, el 19.05% (16) un nivel de satisfacción bajo y finalmente el 11.90% (10) un nivel de satisfacción alto.

Se puede deducir entonces que el nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas – 2007, es medio con tendencia al nivel de satisfacción bajo.

En cuanto al nivel de satisfacción medio y alto de los usuarios, están principalmente relacionados con los procedimientos que reciben del personal de enfermería, haciendo uso de la ciencia y la tecnología los que minimizan los riesgos y aumentan los beneficios en la salud del usuario; así como la satisfacción baja está relacionado con lo que manifiestan los usuarios que el personal de enfermería que los atiende no se identifican, no les saludan, solo se limitan a cumplir con los procedimientos indicados, dejando de lado el trato humano al usuario.

Del mismo modo se presenta en forma detallada el nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, según sexo en el cual se evidencia que del 100 % de la población, el 67.86%(57) son de sexo femenino, y 32.14% (27) son de sexo masculino, cuyo nivel de satisfacción respectivamente es medio (**Anexo 09**).

También se evidencia, el grado de instrucción de los usuarios del 100%, el 42.86% (36) tienen nivel primario, el 32.14%(27) tienen nivel secundario, 16.67% (14) tienen estudios superiores y 8.33 %(7) no tienen estudios; presentando un nivel de satisfacción medio según el grado de instrucción (**Anexo 10**). Considerando que el grado de instrucción asegura el desarrollo integral y capacita al individuo para el

trabajo, incentivando su participación activa en el proceso a si como responsabiliza en el cuidado de su salud, familia y comunidad, podemos atribuir entonces un bajo nivel de instrucción en los usuarios encuestados, lo cual implica que el profesional de enfermería debe poner mayor énfasis en la educación al paciente.

También se muestra el nivel de satisfacción del usuario según el servicio de hospitalización, del 100% de pacientes, el 33.3% (28) pertenecen a los servicios de Ginecología, Medicina y Cirugía respectivamente. Cuyo nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados presentan un nivel de satisfacción medio. Concluyendo que las expectativas de los usuarios no son completamente satisfechos en dichos servicios **(Anexo 11)**.

Finalmente observamos que del 100% de la población, el 43.96% (37) pertenecen al rango de edades entre 21-40 años observándose una mayor población en este rango de edades y el 42.92% (36) están comprendidos entre los 41-60 años y el 13.12%(11) pertenecen al rango de edades entre 14-20; los cuales también presentan un nivel de satisfacción medio **(Anexo 12)**.

Para contrastar estos resultados podemos citar algunos estudios realizados que abarcan esta variable de estudio:

Remuzgo, A. (2001-2002). En su estudio; Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os), en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad Mayor de San Marcos. Lima- Perú. Llego a la conclusión que del 100% (76) de los pacientes, 53%(40), presentó un nivel de satisfacción medio, seguido del 26%(20)

evidencian un nivel de satisfacción baja y finalmente el 21%(16) registra un nivel de satisfacción alto.

Tovar, S. (2003). En su estudio Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Mayo-Diciembre". Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad mayor de San Marcos. Lima-Perú. Llego a la conclusión en relación al nivel de satisfacción de la usuaria de 66 (100%); 30 (45.45%), tienen un nivel de satisfacción medio, 21 (31.82%), un nivel de satisfacción bajo y 15 (22.73%) un nivel de satisfacción alto.

Castro, M., Villagarcia, H. y Saco, S. En su estudio; Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena Cuzco: Mayo-Agosto del 2003. Concluyeron que la mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del HAL está medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. (Satisfacción)

La mayor parte de la población usuaria de los servicios de hospitalización es de sexo femenino (74.8%), correspondiendo la mayor parte de ellos al intervalo de edad de 26 a 45 años (51.2%).

El porcentaje de pacientes satisfechos en los diferentes servicios es: Ginecología (71.8%), Traumatología (59.5%), Cirugía (43.5%), Medicina (36.4%), Maternidad, (23.7%) y Pediatría (17.2%).

En este aspecto podemos observar cierta similitud con los resultados obtenidos, puesto que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio.

Tomando en cuenta que la calidad de servicios esta orientada a superar las expectativas del usuario, por lo que es importante que el personal de salud sobre todo

enfermería quien es el profesional que pasa la mayor parte del tiempo con el usuario, brinde una atención con calidad y calidez para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción del usuario, pues su respuesta contribuirá a prever si el usuario acudirá o no nuevamente a la institución de salud, disminuyendo el riesgo a que el usuario acuda a personas no profesionales para solucionar sus problemas de salud, ya que estas personas no están capacitados para brindar una atención adecuada lo que puede conllevar a complicaciones que hagan peligrar su integridad física y emocional que atenten contra su vida.

La satisfacción del usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficientes desde el punto de vista del usuario y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Se ha asociado con aspectos relacionados con la salud, tan importantes como la adherencia al tratamiento y las recomendaciones de los profesionales. De esta forma, las necesidades del usuario son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios.

La satisfacción en atención sanitaria se consigue cuando el usuario percibe que el servicio prestado supera sus expectativas. Por lo que se puede concluir en el presente trabajo de investigación que los usuarios no están completamente satisfechos durante su estancia hospitalaria.

2. En la tabla y gráfico N° 02, sobre cuidados de enfermería con calidez en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas – 2007, se evidencia que los cuidados con calidez brindados por el personal de enfermería a los usuarios; el 73.81% (62) se caracterizan por ser cuidados de calidez mediana, el 17.86 (15) % son de calidez baja y por último el 8.33%(7) se caracteriza por ser de calidez alta.

Entonces del 100% de usuarios, el 73.81% (62), consideran que los cuidados de enfermería son de mediana calidez concluyendo que el personal de enfermería tiene debilidades para brindar cuidados con calidez al usuario y estos cuidados de enfermería debe girar alrededor de virtudes como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad, dando lo necesario en el momento oportuno para así asegurar el bienestar del usuario, familia y comunidad.

Para contrastar estos resultados podemos citar a algunos estudios realizados que abarcan esta variable de estudio:

Ariza, C. (2001). En su estudio; “Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco hospitalizado en el servicio de medicina interna. Hospital Universitario de San Ignacio, Julio-Agosto” Concluyó que los pacientes del servicio de medicina interna hospitalizados por patología crónica de origen cardiovascular tienen un grado de satisfacción medio respecto a las categorías de **explica, facilita y se anticipa** las cuales contemplan aspectos relacionados con la información que le proporciona sobre la institución, sobre su enfermedad, su tratamiento y su cuidado, así como la atención que presta al impacto producido por la enfermedad en el

paciente y su familia y al conocimiento de las necesidades del paciente sin tener que preguntar.

Los cuidados con calidez son percibidos por el usuario a través de la confianza, la esperanza, el coraje, la experiencia de vida y la relación que se logre establecer con la enfermera(o) que lo atiende, de la misma forma busca que el usuario sea capaz de valorar y reconocer el servicio que está recibiendo. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de sus necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del usuario. Además su cuidado requiere un interés consistente y cariñoso, demostrado tanto en su actitud como en palabras.

3. En la tabla y gráfico N° 03, sobre **cuidados de enfermería con calidad** en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas – 2007, se evidencia que los cuidados con calidad brindados por el personal de enfermería a los usuarios, el 72.62% (61) se caracterizan por ser de alta calidad, seguido del 22.62%(19) de mediana calidad y el 4.76%(4) son de baja calidad.

Entonces del 100% de usuarios, el 72.62% (61) califican que los cuidados que brinda enfermería son de alta calidad ya que el personal de enfermería demuestra poseer conocimientos y habilidades que le permiten realizar procedimientos adecuados, oportunos y libres de riesgos, de conformidad a las necesidades del usuario.

Para contrastar estos resultados podemos citar a algunos estudios realizados que abarcan esta variable de estudio

Castro, M; Villagarcía, H. y Saco, S. En su estudio; Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena Cuzco: Mayo-Agosto del

2003. Concluyen que un 34.8% de los usuarios de los servicios de hospitalización califica la calidad de atención como buena, 60.10% la califica como regular y 5.10% como mala.

Concluyendo que para los usuarios la calidad esta representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda donde el juicio del cliente ahora significará que: “no puede ser que un servicio sea de calidad a menos que el paciente este satisfecho”.

La calidad de atención esta definida para alcanzar la mayor competencia en la prestación de los servicios que ha puesto a disposición del usuario y en lograr la excelencia en el cumplimiento de los estándares de atención (MINSA 2002).

4. En la tabla y gráfico N° 04. Se observa el nivel de satisfacción del usuario con relación a la dimensión de cuidados de enfermería con calidez del 100% de usuarios, el 63.10%(53) presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de calidez mediana, 13.10% (11) evidencian un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de calidez baja y por último 7.14% (6) presentan un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de calidez alta.

Entonces se puede decir que respecto a los cuidados de mediana calidez que brinda enfermería, 63.10%(53) de usuarios presentan un nivel de satisfacción medio, lo cual está principalmente relacionado al trato amable que reciben durante los procedimientos de algunos profesionales de enfermería; sin embargo existe un porcentaje significativo que evidencian un nivel de satisfacción bajo, los cuales manifiestan que el personal de enfermería que los atiende no les saludan, no les explica el horario ni los beneficios del tratamiento que reciben; no les explica las

repercusiones de su enfermedad en su vida diaria, no brindan información, educación completa y entendible sobre los procedimientos que les realizan; generando temor, angustia sobre su estado de salud y solo se limitan a cumplir con las indicaciones medicas.

Según este estudio, la satisfacción de los usuarios está fuertemente asociada con las condiciones que podrían definirse como de un trato cortés: saludar y recibir, personalizar el contacto utilizando el nombre del usuario, sonreír y mantener contacto visual. Son, por otra parte, componentes relevantes en un escenario de comunicación entre proveedores y usuarios de los servicios de salud.

Para contrastar este resultado podemos citar a: **Remuzgo, A. (2001-2002)**: En su estudio; Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os), en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad mayor de San Marcos. Lima-Perú. Concluye que del 100% (76) pacientes el 42.1% (32), evidencia un nivel de satisfacción medio, seguido del 30.3% (23), con nivel de satisfacción bajo y el 27.6% (21) un nivel de satisfacción alto. En este aspecto podemos observar cierta similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario en la dimensión de cuidados con calidez se refiere a una adecuada relación entre la enfermera (o) y el usuario, es decir es el grado de interacción, comunicación en el cual debe existir confianza, respeto, empatía y cordialidad que influye determinadamente en la satisfacción del usuario.

La siguiente tabla fue sometida a la prueba estadística de la Chi cuadrada cuyo valor es 73.203, con 4 grados de libertad, con una probabilidad de 0.00001, y un nivel de significancia del 5%, quedando demostrado y comprobado la relación significativa que existe entre el nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, por lo cual se acepta la hipótesis alterna planteada en el proyecto de investigación **(Anexo 13)**.

5. En la tabla y gráfico N° 05. Se observa el **nivel de satisfacción del usuario con relación a la dimensión de cuidados de enfermería con calidad** del 100% de usuarios, 60.72%(51) presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de alta calidad, 14.29% (12) presentan un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de mediana calidad y por último 11.90%(10) evidencian un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de alta calidad.

Entonces se puede decir que respecto a los cuidados de alta calidad que brinda enfermería, 60.72%(51) usuarios presentan un nivel de satisfacción medio, esto demuestra que el personal de enfermería posee conocimiento y habilidades que le permiten realizar procedimientos adecuados y oportunos de conformidad a las necesidades del usuario sin embargo demuestran debilidades en cuanto a la comunicación, información y educación que son aspectos esenciales para brindar una atención con calidad, lo que repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios; Por otro lado, debemos tener en cuenta que el personal de enfermería atiende a seres humanos particularmente necesitados que, aparte de sus síntomas físicos, padecen numerosas preocupaciones personales, miedo, angustia, ansiedad, vergüenza, incertidumbre, debilidad psicológica, vulnerabilidad, necesidad, dependencia, pérdida de autoestima, y fragilidad ante la enfermedad. Ante esta problemática no es suficiente poseer conocimientos ni brindar cuidados haciendo uso de lo último en

ciencia y tecnología si no que debemos de humanizar la atención en enfermería con el fin de que el diálogo entre enfermera(o) usuario se convierta en un acto terapéutico.

Para contrastar este resultado podemos citar a: **Remuzgo, A. (2001-2002):** En su estudio; Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os), en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad mayor de San Marcos. Lima-Perú. Concluye que del 100% (76) pacientes el 55.2 %(42), evidencia satisfacción media, seguido del 22.4%(17) con nivel de satisfacción alto y del mismo modo 22.4%(17) con nivel de satisfacción bajo. En este aspecto podemos observar cierta similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación.

Calidad es entendida como el proceso de mejoramiento continuo con alto valor agregado que superan las expectativas del usuario a través de la aplicación de conocimientos y tecnologías mas avanzadas, tomando en cuenta los requerimientos de los usuarios a sí como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución; de acuerdo a los valores imperantes los cuales se hacen evidentes a través de la atención oportuna, continua y libre de riesgos.

En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal.

Estos resultados obtenidos en este estudio evidencian que los cuidados que brinda el personal de enfermería satisfacen medianamente las necesidades y expectativas de los usuarios durante su estancia hospitalaria, ya que la falta de información sobre los procedimientos a realizar, la poca comunicación enfermera (o)- paciente, entre otros

componentes de los cuidados de enfermería con calidad y calidez interfieren directamente con el nivel de satisfacción del usuario.

La siguiente tabla fue sometida a la prueba estadística de la Chi cuadrada cuyo valor es 56.049, con 4 grados de libertad, con una probabilidad de 0.00001, y un nivel de significancia del 5%, quedando demostrado y comprobado la relación significativa que existe entre el nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, por lo cual se acepta la hipótesis alterna planteada en el proyecto de investigación **(Anexo 13)**.

CONCLUSIONES

1. El 69.05 % (58) de los usuarios hospitalizados en el Hospital Regional “Virgen de Fátima”- Chachapoyas-2007, evidencian un nivel de satisfacción medio, el 19.05% (16) un nivel de satisfacción bajo y el 11.90% (10) un nivel de satisfacción alto.
2. Los cuidados con calidez brindados por el personal de enfermería a los usuarios hospitalizados en los servicios de Ginecología, Medicina y Cirugía del Hospital Regional “Virgen de Fátima”- Chachapoyas-2007, el 73.81% (62) se caracterizan por ser cuidados de calidez mediana, el 17.86% (15) son de calidez baja y por último 8.33%(7) se caracteriza por ser de calidez alta.
3. Los cuidados con calidad brindados por el personal de enfermería a los usuarios hospitalizados en los servicios de Ginecología, Medicina y Cirugía del Hospital Regional “Virgen de Fátima”- Chachapoyas-2007, el 72.62% (61) se caracterizan por ser de alta calidad, seguido del 22.62%(19) de mediana calidad y el 4.76%(4) son de baja calidad.
4. El nivel de satisfacción del usuario con relación a la dimensión de cuidados de enfermería con calidez del 100% de la población, el 63.10%(53) usuarios presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de calidez mediana, 13.10% (11) evidencian un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de calidez baja y por último 7.14% (6) presentan un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de calidez alta.
5. El nivel de satisfacción del usuario con relación a la dimensión de cuidados de enfermería con calidad del 100% de la población, 60.72%(51) presentan un nivel de satisfacción medio con relación a los cuidados de enfermería de alta calidad, 14.29% (12) presentan un nivel de satisfacción bajo con relación a los cuidados de mediana

calidad y por último 11.90%(10) evidencian un nivel de satisfacción alto con relación a los cuidados de alta calidad.

6. Según el análisis de Chi Cuadrado ($p = 0.00001 < 0.05.$) y R de Pearson (98.3 %), se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería. donde se acepta la hipótesis Alternativa (H_a) “El nivel de satisfacción del usuario está relacionado **significativamente** con los cuidados de Enfermería – Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas – 2007”

RECOMENDACIONES

1. AL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”:

- Los profesionales de salud y especialmente de enfermería que laboran en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” deben tener en cuenta las conclusiones emitidas en el presente trabajo de investigación con la finalidad de brindar cuidados de enfermería con calidad y calidez que satisfagan las necesidades del usuario.
- El profesional de enfermería debe poner mayor énfasis en los cuidados de enfermería con calidad y calidez al momento de atender al usuario para mejorar la interacción enfermera (o)- paciente logrando un mayor nivel de satisfacción del usuario.
- Los cuidados que brinda enfermería deben ir encaminadas a satisfacer las necesidades del usuario, contemplándolo en los aspectos: biológico, psicológico, social, espiritual, familiar y económico.

2. A LA CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNAT-A:

- Tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, se deben elaborar programas de capacitación tendientes a formular y planificar estrategias orientadas al mejoramiento en la formación de los futuros profesionales de enfermería para que estos sean capaces de brindar una atención de alta calidez y calidad que puedan satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios para así mejorar el nivel de satisfacción que evidencian los usuarios respecto a los cuidados que brinda enfermería.
- Los alumnos de la Carrera Profesional de Enfermería deben brindar cuidados al usuario, familia y comunidad con calidez y calidad para satisfacer las expectativas y mejorar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los cuidados que debería brindar enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, C. (2001). “Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco Facultad de Medicina Interna. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería Hospital Universitario de San Ignacio, Julio-Agosto” Bogota. Pg. 78.
- Ávila. A.; Pérez, X. y Pinto, D. (1998) Calidad de los cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción de las necesidades básicas del usuario. Tesis Br. escuela de enfermería. Caracas, Universidad Central de Venezuela. Pg. 83.
- Bocanegra F. (1999). Bases Metodológicas de la Investigación Científica. Ed. Copyright. Trujillo- Perú. Pg. 142.
- Castro, M. ; Villagarcía, H. y Saco, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena Cuzco: Mayo-Agosto del 2003.
- Girón M. González E. (2000). Calidad del cuidado de enfermería en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del hospital “Dr. Pablo Acosta Ortiz” San Fernando de Apure. Valencia, Carabobo. Tesis Mr. Facultad de Enfermería. Pg. 60.
- Hernández, M.; Ochando, A. y colaboradores (2007). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. Unidad de Diálisis y Unidad de Calidad. Fundación Hospital Alcorcón. Editorial. Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. Madrid.
- Leininger, M. (1984). “Enfermería Transcultural”. 3ª edición. Editorial McGraw-Hill Professional. Pg. 356.
- MINSA-Dirección General de Salud de las Personas: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” Copyright. Junio-2002. Lima-Perú.
- Ponce, J.; Reyes H. y Ponce, G. (2006) Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta de alta especialidad.

- Potter P, Perry A. (2003) Fundamentos de Enfermería, tomo 1. 5ta edición. Editorial Harcourt. Pg 485.
- Remuzgo, A. (2001-2002). "Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os), en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad mayor de San Marcos. Lima- Perú. Pg 65.
- Rodríguez, B y Martínez C. Factores asistenciales de enfermería que inciden en las necesidades psicosociales del paciente con SIDA ingresado en el servicio de medicina del hospital Dr. Miguel Pérez Carreño, en el cuarto trimestre del año 1994. Caracas, 1995 Tesis Lc Escuela de Enfermería Universidad Central de Venezuela, Pg 82.
- Tovar, S. (2003). "Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Mayo-Diciembre". Tesis Lic. Enfermería. Facultad de Medicina Humana, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Universidad mayor de San Marcos. Lima-Perú. Pg 56.
- Tresierra, A, (2000), Metodología de la Investigación Científica, Editorial Biociencia, Lima Perú. Pg 276.
- Watson J. (1998). Cuidado de Enfermería: Un enfoque de Ciencia Humana para la práctica de enfermería actual y futura. New York, Nacional League for Nursing. Pg 368.
- Vargas, E.; García, M. y Reyes, S. (2006) Satisfacción de los pacientes hipertensos de 60 años y más sobre la atención enfermería en casa.

Paginas de Internet

- Afanador P. Indicadores de Cuidado. Disponible en <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-indicadores.htm>, acceso: el 08 de agosto del 2007.
- Anca, M. Valoración de las necesidades y expectativas que tienen los pacientes respecto a enfermería, disponible en <http://www.monografias.com/trabajos42/necesidades-pacientes/necesidades-pacientes.shtml>. acceso: el 15 de abril del 2007.

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO	PAG.
1. Operacionalización de variables.....	I
2. Escala de Satisfacción	V
3. Escala de calificación del instrumento	VIII
4. Consentimiento informado y Compromiso de confidencialidad.....	IX
5. Escala dicotómica para evaluar por juicio de expertos.....	X
6. Grado de concordancia entre los jueces: según la prueba binomial.....	XI
7. Validez del instrumento.....	XII
8. Confiabilidad del instrumento.....	XIII
9. Tabla y gráfico N° 07: Nivel de satisfacción del usuario según sexo – Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas 2007.....	XIV
10. Tabla y gráfico N° 08: Nivel de satisfacción del usuario según grado de instrucción - Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas 2007.....	XV
11. Tabla y gráfico N° 09: Nivel de satisfacción del usuario según el servicio de Hospitalización del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas 2007.....	XVI
12. Tabla y gráfico N° 10: Nivel de satisfacción del usuario según edad - Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas 2007.	XVII
13. Contrastación de la hipótesis.....	XVIII
14. Aplicación de cuestionario a usuarios del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas octubre 2007.....	XX

ANEXO 01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	CATEGORÍA	ÍTEMS
V.I: Cuidados de enfermería	Conjunto de acciones fundadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico-técnico, orientadas a comprender y a ayudar al usuario en el entorno que se desenvuelve.	Conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y bioéticos que brinda la enfermera a los pacientes que temporal o indefinidamente lo requiere para satisfacer sus necesidades	Calidez	Alta Mediana Baja	27 - 36 16 - 26 0 - 15	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La enfermera le preguntó como paso el turno anterior? 2. ¿La enfermera le saludo por su nombre? 3. ¿Cuando la enfermera se le acercó le brindo un abrazo o una palmada en la espalda? 4. ¿La enfermera se acercó con gestos amables (una sonrisa)? 5. ¿El tono de voz de la enfermera fue de tonalidad amable? 6. ¿La forma como le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo? 7. ¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual? 8. ¿Cuando usted manifestó sus preocupaciones, la enfermera le escucho? 9. ¿La enfermera comentó con usted cosas agradables? 10. ¿La enfermera conversó con usted cuando le realizaba los procedimientos? 11. ¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona? 12. ¿Cuando usted participó en sus cuidados, sintió que era reconocido por la enfermera?

					<p>13. ¿Cuando ingreso al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación a cerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?</p> <p>14. ¿Cuando usted necesitó de la enfermera, ella acudió a atenderlo de inmediato?</p> <p>15. ¿La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas?</p> <p>16. ¿Durante las 24 horas de día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?</p> <p>17. ¿La enfermera le dio a conocer el horario de su tratamiento?</p> <p>18. ¿La enfermera le brindó su tratamiento en el horario establecido?</p> <p>19. ¿La enfermera le explicó el horario de trabajo rotativo, que tenían?</p> <p>20. ¿La enfermera le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?</p> <p>21. ¿Durante la administración de su tratamiento la enfermera le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?</p> <p>22. ¿La enfermera buscó la participación de usted en sus cuidados?</p> <p>23. ¿La enfermera le brindó educación sobre los cuidados en el hogar, cuando saldría de alta?</p>
			Alta	38 - 54	
		Calidad	Mediana	24 - 37	
			Baja	0 - 23	
					<p>La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de:</p>

					<p>24. Higiene 25. Alimentación 26. Eliminación 27. ¿El lenguaje que utilizó la enfermera cuando le explicó fue comprensible? 28. ¿Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente? 29. ¿La enfermera le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó cuando estuvo hospitalizada? 30. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le dio tiempo a Ud. para que reitere la explicación?</p>
--	--	--	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
V. D: Nivel de Satisfacción del Usuario	Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe.	Expresión de agrado que refiere el usuario respecto al cumplimiento de sus expectativas sobre la atención humana, oportuna, continúa y segura que recibe durante la atención del personal de enfermería.	Alto	Satisfacción completa	Expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
			Medio	Satisfacción intermedia	Expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
			Bajo	Insatisfacción	Expectativas del usuario no son cubiertas.

* Nota: Los indicadores de la Variable Dependiente, tienen relación con las dimensiones de la Variable Independiente, ya que ellos dependerán del cuidado que brinda los enfermeros.

ANEXO 02

Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas
Carrera Profesional de Enfermería



ESCALA DE SATISFACCIÓN

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado Sr. (a), solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es **“Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de Enfermería”**, para la cual le entrevistaré, a cerca de la atención que Ud. ha recibido de la enfermera(o) durante su hospitalización, el mismo que será de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de enfermería.

Fecha:/...../.....

B. DATOS GENERALES:

Edad:.....Años.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Sin nivel ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Servicio de Hospitalización:.....

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

A continuación la entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes, que le mencionaré:

3 = SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

2 = CASI SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observa frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

1 = CASI NUNCA: Cuando esas actividades lo realiza de vez en cuando o en muy raras ocasiones.

0 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR	0	1	2	3
<p>CUIDADOS CON CALIDEZ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La enfermera le preguntó como paso el turno anterior? 2. ¿La enfermera le saludo por su nombre? 3. ¿Cuando la enfermera se le acercó le brindo un abrazo o una palmada en la espalda? 4. ¿La enfermera se acercó con gestos amables (una sonrisa)? 5. ¿El tono de voz de la enfermera fue de tonalidad amable? 6. ¿La forma como le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo? 7. ¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual? 8. ¿Cuando usted manifestó sus preocupaciones, la enfermera le escucho? 9. ¿La enfermera comentó con usted cosas agradables? 10. ¿La enfermera conversó con usted cuando le realizaba los procedimientos? 11. ¿la enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona? 12. ¿Cuando usted participó en sus cuidados, sintió que era reconocido por la enfermera? 				
<p>CUIDADOS CON CALIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. ¿Cuando ingreso al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación a cerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias? 14. ¿Cuando usted necesitó de la enfermera, ella acudió a atenderlo de inmediato? 15. ¿La enfermera le dió oportunidad para que usted expresara sus problemas? 16. ¿Durante las 24 horas de día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos? 17. ¿La enfermera le dió a conocer el horario de su tratamiento? 				

<p>18. ¿La enfermera le brindó su tratamiento en el horario establecido?</p> <p>19. ¿La enfermera le explicó el horario de trabajo rotativo, que tenían?</p> <p>20. ¿La enfermera le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?</p> <p>21. ¿Durante la administración de su tratamiento la enfermera le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?</p> <p>22. ¿La enfermera buscó la participación de usted en sus cuidados?</p> <p>23. ¿La enfermera le brindó educación sobre los cuidados en el hogar, cuando saldría de alta?</p> <p>La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de:</p> <p>24. Higiene</p> <p>25. Alimentación</p> <p>26. Eliminación</p> <p>27. ¿El lenguaje que utilizó la enfermera cuando le explicó fue comprensible?</p> <p>28. ¿Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente?</p> <p>29. ¿La enfermera le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó cuando estuvo hospitalizada?</p> <p>30. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le dió tiempo a usted para que reitere la explicación?</p>				
--	--	--	--	--

Fuente: Remuzgo, Artezano A. (2001-2002). Lima- Perú, adaptado por Fanny Margolith Gómez Guevara.

GRACIAS

ANEXO 03

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Siempre	3 = puntos
Casi siempre	2 = puntos
Casi nunca	1 = puntos
Nunca	0 = puntos
Puntaje máximo del instrumento	90 = puntos
Puntaje mínimo del instrumento	0 = puntos

Valores asignados para determinar el nivel de satisfacción

- 64-90 puntos Nivel de satisfacción alto
- 40-63 puntos Nivel de satisfacción medio
- 0-39 puntos Nivel de satisfacción bajo

Dimensión de calidad

- 38-54 puntos Cuidados de enfermería de alta calidad
- 24-37 puntos Cuidados de enfermería de mediana calidad
- 0- 23 puntos Cuidados de enfermería de baja calidad

Dimensión de calidez

- 27-36 puntos Cuidados de enfermería de calidez alta
- 16-26 puntos Cuidados de enfermería de calidez mediana
- 0- 15 puntos Cuidados de enfermería de calidez baja

ANEXO 04

Consentimiento Informado

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de Enfermería – Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas – 2007”. Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que información que el documento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confió en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

.....

Firma del paciente

Compromiso de Confidencialidad

Estimado cliente:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atentamente,

.....
Fanny Margolith Gómez Guevara

Tesista

ANEXO 05

ESCALA DICOTÓMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS

APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica		
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles		
5	Los ítems reflejan el problema de investigación		
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación		
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación		
9	El instrumento abarca las variables e indicadores		
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

Fecha:/...../.....

Nombre y Firma del Experto

ANEXO 06

GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES

SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

ÍTEM	JUECES			
	1	2	3	
1	1	1	1	0.5
2	1	1	1	0.5
3	1	1	1	0.5
4	1	1	1	0.5
5	1	1	1	0.5
6	1	1	1	0.5
7	1	1	1	0.5
8	1	1	1	0.5
9	1	1	1	0.5
10	1	1	1	0.5

Se ha considerado:

0: Si la respuesta es negativa.

1: si la respuesta es positiva.

$$P = \frac{5}{10} = 0.5$$

Si "P" es ≤ 0.5 , el grado de concordancia es significativo, por lo tanto el instrumento es válido según los jueces expertos en todos los ítems.

ANEXO 07

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez del instrumento se solicitó la opinión de los jueces expertos, además se aplicó la fórmula “R de Pearson” en cada uno de los ítems de los resultados de la prueba piloto aplicados a 08 usuarios de la población, obteniéndose:

$$R = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2 \times N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

ITEMS	R de Pearson
1.	0.207
2.	0.291
3.	0.447
4.	0.394
5.	0.489
6.	0.365
7.	0.279
8.	0.231
9.	0.338
10.	0.319
11.	0.437
12.	0.436
13.	0.397
14.	0.541

15.	0.479
16.	0.497
17.	0.602
18.	0.546
19.	0.352
20.	0.468
21.	0.392
22.	0.376
23.	0.468
24.	0.611
25.	0.659
26.	0.521
27.	0.427
28.	0.289
29.	0.501
30.	0.436

Si $R > 0.20$ El instrumento es válido:

El instrumento según el Coeficiente de Pearson es Válido en las dimensiones de cuidados de enfermería con calidad (0.47) y calidez (0.35) en los 30 ítems evaluados.

ANEXO 08

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se procedió a tomar la prueba 08 usuarios de la población, los cuales mediante la fórmula del Alfa de Crombach, utilizando el análisis estadístico en el Software SPSS versión 15 se determinó:

ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD		
Alfa de Crombach	Alfa de Crombach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.873	0.878	30

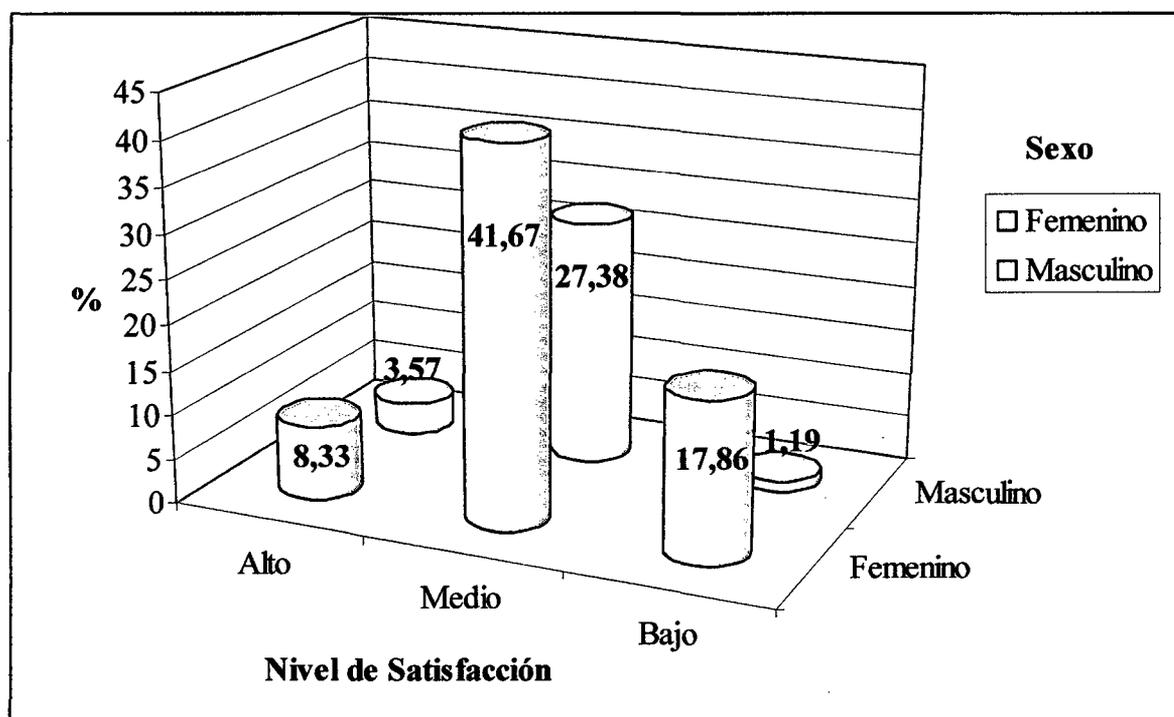
Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere $\alpha > 0.50$, por lo tanto $\alpha = 0.873 > 0.50$, por lo tanto este instrumento presentó una alta confiabilidad.

ANEXO 09

TABLA N° 07: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN SEXO
- HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS 2007.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SEXO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	7	8.33%	3	3.57%	10	11.90%
Medio	35	41.67%	23	27.38%	58	69.05%
Bajo	15	17.86%	1	1.19%	16	19.05%
TOTAL	57	67.86%	27	32.14%	84	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado.



Fuente: Tabla N° 07

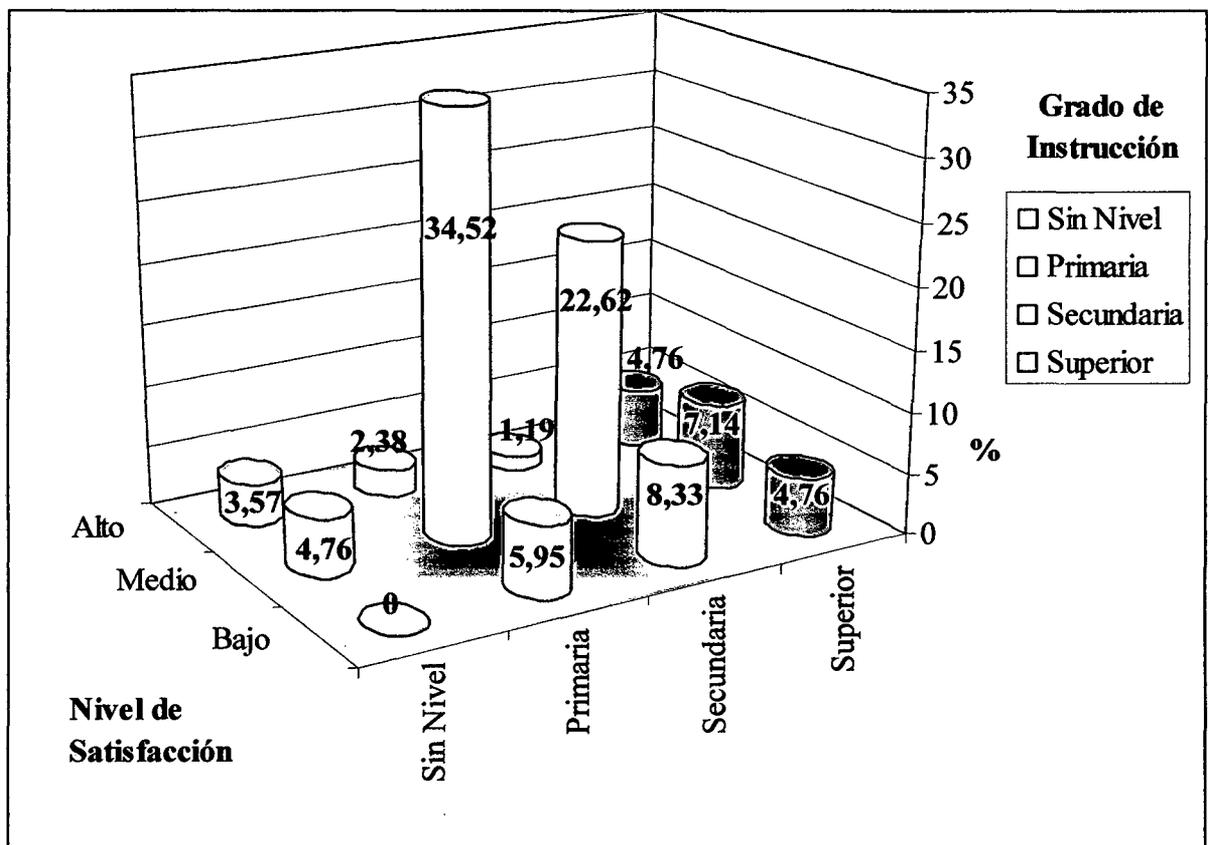
GRÁFICO N° 07: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN SEXO -
HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS 2007.

ANEXO 10

TABLA N° 08: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN - HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS 2007.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	GRADO DE INSTRUCCIÓN								TOTAL	
	SIN NIVEL		PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	3	3.57%	2	2.38%	1	1.19%	4	4.76%	10	11.90%
Medio	4	4.76%	29	34.52%	19	22.62%	6	7.14%	58	69.05%
Bajo	0	0%	5	5.95%	7	8.33%	4	4.76%	16	19.05%
TOTAL	7	8.33%	36	42.86%	27	32.14%	14	16.67%	84	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado.



Fuente: Tabla N° 08

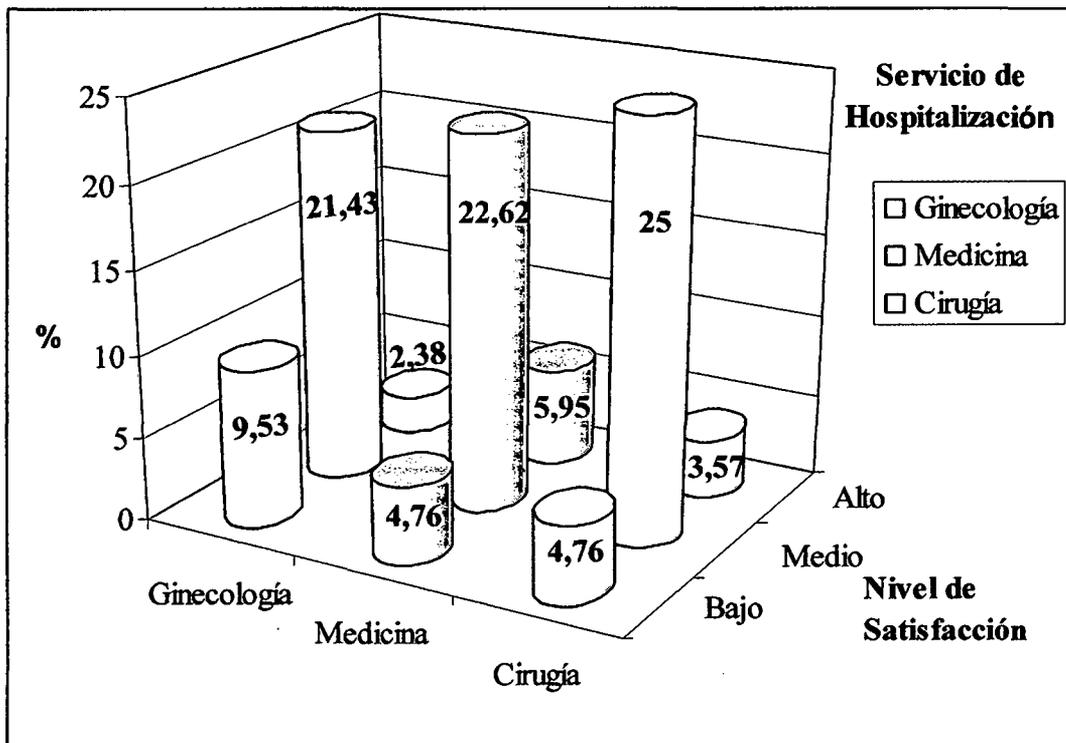
GRÁFICO N° 08: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN - HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS 2007.

ANEXO 11

TABLA N° 09: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN EL SERVICIO - HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS 2007.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN						TOTAL	
	GINECOLOGÍA		MEDICINA		CIRUGÍA		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	2	2.38%	5	5.95%	3	3.57%	10	11.90%
Medio	18	21.43%	19	22.62%	21	25.00%	58	69.05%
Bajo	8	9.53%	4	4.76%	4	4.76%	16	19.05%
TOTAL	28	33.34%	28	33.33%	28	33.33%	84	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado.



Fuente: Tabla N° 09

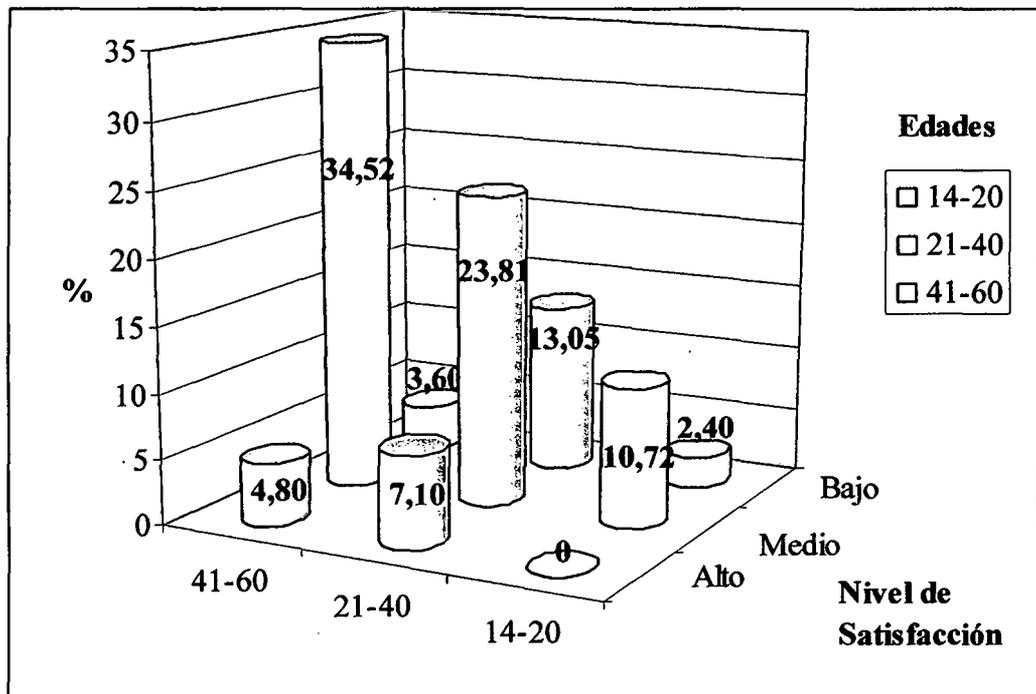
GRÁFICO N° 09: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN EL SERVICIO - HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA” CHACHAPOYAS 2007.

ANEXO 12

**TABLA N° 10: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN EDAD
- HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS 2007.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EDADES						TOTAL	
	14-20		21-40		41-60		fi	Fi
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi		
Alto	0	0%	6	7,10%	4	4,80%	10	11,90%
Medio	9	10,72%	20	23,81%	29	34,52%	58	69,05%
Bajo	2	2,40%	11	13,05%	3	3,60%	16	19,05%
TOTAL	11	13,12%	37	43,96%	36	42,92%	84	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.



Fuente: Tabla N° 10.

**GRÁFICO N° 10: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN
EDAD - HOSPITAL REGIONAL “VIRGEN DE FÁTIMA”
CHACHAPOYAS 2007.**

ANEXO 13

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Según los análisis de Chi cuadrado y R de Pearson tenemos:

- **Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados con calidez**

Si $P < \alpha$, rechazar H_0

P: Análisis Chi cuadrado

α : 0.05%

H_0 : $A = B$ (A no está relacionado con B)

H_a : $A \neq B$ (A está relacionado con B)

A: Nivel de satisfacción

B: Cuidados con calidez

Pruebas estadísticas	Valor obtenido	Grados de libertad	Valor esperado	Probabilidad
Chi Cuadrado	73.203	4	< 0.05	0.00001
R de Pearson	0.705(49.7%)	---	> 0.20	0.00001

- **Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados con calidad**

Si $P < \alpha$, rechazar H_0

P: Análisis Chi cuadrado

α : 0.05%

H_0 : $A = B$ (A no está relacionado con B)

H_a : $A \neq B$ (A está relacionado con B)

A: Nivel de satisfacción

B: Cuidados con calidad

Pruebas estadísticas	Valor obtenido	Grados de libertad	Valor esperado	Probabilidad
Chi Cuadrado	56.049	4	< 0.05	0.00001
R de Pearson	0.697(48.6%)	---	> 0.20	0.00001

CONCLUSIÓN DE LA HIPÓTESIS

Según el análisis de Chi cuadrado tenemos:

P: 0.00001

α : 0.05

$P < \alpha = 0.00001 < 0.05$

Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). El nivel de satisfacción de usuario está relacionado significativamente con los cuidados de enfermería – Hospital Regional “Virgen de Fátima” – Chachapoyas 2007.

Según el análisis de R de Pearson tenemos:

$R^2 = 0.705 = 49.7\% =$ Cuidados con calidez.

$R^2 = 0.697 = 48.6\% =$ Cuidados con calidad.

Conclusión: Según el análisis de Chi Cuadrado y R de Pearson (98.3 %) se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería por lo tanto se acepta la hipótesis alterna planteado en el proyecto de investigación.

ANEXO 14

**APLICACIÓN DE CUESTIONARIO A USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL
"VIRGEN DE FÁTIMA" CHACHAPOYAS OCTUBRE 2007.**



Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital Regional "Virgen de Fátima". Chachapoyas
Octubre 2007.



Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital Regional "Virgen de Fátima", Chachapoyas
Octubre 2007.