



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CICLO DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA  
SEDE MALARGÜE.**

**IMAGEN SOCIAL Y PROFESIONAL DE LA  
ENFERMERA DESDE LA PERCEPCIÓN DE  
PACIENTES HOSPITALIZADOS.**

**(Estudio Descriptivo realizado en los servicios de Clínica Médica,  
Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe, Abril 2015.)**

**Autores**

**ANA MARIA DUHOVNIK**

**JESICA MORAGA**

**Mendoza, Agosto de 2015**

El presente estudio de investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Cuyo, y no puede ser publicado, copiado ni citado, en todo o en parte, sin el previo consentimiento de la citada Escuela o del autor o los autores.

El presente estudio fue aprobado el:...../...../.....

Presidente:.....

Vocal 1:.....

Vocal 2:.....

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darnos vida, salud, voluntad y sabiduría para iniciar y culminar felizmente la carrera que elegimos.

A nuestros Padres, acompañarnos y apoyarnos en el transcurso de nuestros estudios.

A las profesoras, especialmente a la Lic. Julia Palacios, docente y tutora, por su paciencia, dedicación en nuestra formación personal y Profesional durante la realización de nuestro trabajo de grado.

A la UnCuyo, por brindarnos espacios para nuestra formación Profesional.

## PRÓLOGO

La experiencia de estar hospitalizado resulta difícil para cualquier persona ya que implica un cambio en el estilo de vida y la modificación de los roles que comúnmente desarrolla, por lo tanto, uno de los objetivos implícitos en la atención de enfermería debe ser brindar seguridad y procurar una estancia agradable.

El cuidado de enfermería está orientado principalmente a resolver los problemas, déficit o incapacidades que presenta un paciente cuando pierde su estado óptimo de salud; así, el cuidado es a la vez un arte y una ciencia; debe ser ejercido por personal de salud con la debida formación y junto con la experiencia adquirida con el tiempo, hacen de la enfermera uno de los más importantes integrantes del equipo de salud en la atención de las necesidades de los pacientes.

Hoy en día la práctica de enfermería va más allá de lo biológico y de las técnicas y procedimientos que se realizan a una persona que requiere atención de salud; es necesaria la interacción comprometida entre el personal de enfermería y cada paciente, para llevar a cabo el cuidado.

Este personal posee cualidades para brindar el cuidado y la satisfacción de las necesidades de los pacientes y a su vez, estos tienen percepciones respecto a sus propias necesidades y a la atención que reciben. Dichas percepciones están determinadas por factores tales como las experiencias, la cultura, las creencias, los prejuicios y los valores, es decir, se percibe el cuidado de manera distinta, aún cuando la atención se brinde por el mismo personal de enfermería y en el mismo contexto hospitalario.

Mediante este trabajo se pretende conocer qué factores influyen en los pacientes hospitalizados, desde la percepción, los sentimientos, las emociones, creencias, valores, conocimientos, para construir la imagen social y profesional de la enfermería y a partir de ellas poder aportar conocimientos hacia la profesión

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I: PLANTEO DEL PROBLEMA

Introducción -----	PÁGINA 1
Planteo del problema -----	PÁGINA 2
Justificación-----	PÁGINA 2
Objetivo General-----	PÁGINA 2
Objetivos Específicos-----	PÁGINA 2
Marco teórico -----	PÁGINA 3
➤ Imagen de Enfermería-----	PÁGINA 5
➤ Imagen Social-----	PÁGINA 7
➤ Imagen Profesional-----	PÁGINA 8
➤ Enfermera/o-----	PÁGINA 12
➤ Percepción-----	PÁGINA 12
➤ Paciente Hospitalizado-----	PÁGINA 14
➤ Hospitalización-----	PÁGINA 14
➤ Antecedentes-----	PÁGINA 15

### CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio -----	PÁGINA 17
Muestra -----	PÁGINA 17
Unidad de análisis -----	PÁGINA 17
Población-----	PÁGINA 17
Criterios de inclusión-----	PÁGINA 17
Criterios de exclusión-----	PÁGINA 18
Operacionalización de variables -----	PÁGINA 18

### CAP III: PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Técnica e instrumento de recolección de datos -----	PÁGINA 21
Resultados-----	PÁGINA 47
Conclusión y Recomendaciones -----	PÁGINA 49
Bibliografía-----	PÁGINA 52
Anexos-----	PÁGINA 55

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla y Gráfico N°1: Distribución de la muestra según el servicio-----	PÁGINA 26
Tabla y Gráfico N°2: Distribución de la muestra según la edad---	PÁGINA 27
Tabla y Gráfico N°3 Distribución de la muestra según el sexo----	PÁGINA 28
Tabla y Gráfico N°4 Distribución de la muestra según días de hospitalización -----	PÁGINA 29
Tabla y Gráfico N°5 Distribución de la muestra según si las enfermeras son amables con el trato que le brindan-----	PÁGINA 30
Tabla y Gráfico N°6 Distribución de la muestra según si las enfermeras son claras al comunicarse con Ud.-----	PÁGINA 31
Tabla y Gráfico N°7 Distribución de la muestra según si la enfermera facilita el diálogo -----	PÁGINA 32
Tabla y Gráfico N°8 Distribución de la muestra según si la enfermera le da apoyo emocional: inspira confianza, le genera tranquilidad-----	PÁGINA 33
Tabla y Gráfico N°9 Distribución de la muestra según si la enfermera lo escucha atentamente-----	PÁGINA 34
Tabla y Gráfico N°10- Distribución de la muestra según si la enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento-----	PÁGINA 35
Tabla y Gráfico N°11 Distribución de la muestra según si la enfermera respeta sus decisiones-----	PÁGINA 36
Tabla y Gráfico N°12 Distribución de la muestra según si la enfermera lo mira cuando le habla-----	PÁGINA 37
Tabla y Gráfico N°13- Distribución de la muestra según si la enfermera le explica algo Ud. se siente informado-----	PÁGINA 38
Tabla y Gráfico N°14 Distribución de la muestra según si la enfermera atiende las necesidades básicas: alimentación, baño, eliminación, confort-----	PÁGINA 39

Tabla y Gráfico N°15 Distribución de la muestra según si la enfermera le explica con anterioridad la realización de un procedimiento-----	PÁGINA 40
Tabla y Gráfico N°16 Distribución de la muestra según si la enfermera responde a sus dudas e inquietudes-----	PÁGINA 41
Tabla y Gráfico N°17 Distribución de la muestra según si la enfermera da instrucciones sobre sus cuidados-----	PÁGINA 42
Tabla y Gráfico N°18 Distribución de la muestra según si la enfermera respeta su intimidad-----	PÁGINA 43
Tabla y Gráfico N°19 Distribución de la muestra según si la enfermera identifica sus necesidades-----	PÁGINA 44
Tabla y Gráfico N°20 Distribución de la muestra según si la enfermera son eficientes en el desempeño de sus tareas-----	PÁGINA 45
Tabla y Gráfico N°21 Distribución de la muestra según si la enfermera le genera confiabilidad, Ud acepta sus recomendaciones-----	PÁGINA 46

## **CAPÍTULO I: PLANTEO DEL PROBLEMA**

### **INTRODUCCIÓN**

La enfermería ha existido y existe desde tiempos inmemorables, realizando un servicio imprescindible para la sociedad. Por supuesto que la enfermería en la antigüedad no era igual que hoy en día.

Entre los cambios más importantes que ha sufrido la enfermería en los últimos tiempos destacan la adquisición del rango universitario, la aparición de nuevas profesiones en materia de Salud, la especialización, el desarrollo tecnológico y su impacto en la profesión, la creación de lenguajes y sistemas de información estandarizados, la aparición de nuevas formas de gestión de los servicios de salud y el impulso y crecimiento de un cuerpo de conocimientos propio.

La imagen Profesional del enfermero/a juega un papel muy importante en la salud, puesto que interviene en la prevención, promoción de salud y brinda cuidados a quien lo requiera, presentando ante la sociedad una imagen que ofrece confiabilidad, eficiencia y apoyo.

El rol de cuidadora, educadora en todos los contextos tales como: promoción de la salud y prevención de enfermedades se ha mantenido en el tiempo hasta nuestros días, lo cual a su vez la distingue socialmente de otras profesiones.

A pesar de la cantidad de tiempo que comparte la enfermera con los pacientes, algunos de ellos en ocasiones desconocen la preparación científica y profesional de esta carrera.

## **PLANTEO DEL PROBLEMA**

¿Qué aspectos influyen en los pacientes hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe para la formación de la imagen social y profesional de la enfermera?.

## **JUSTIFICACIÓN**

Se pretende analizar la imagen social y profesional de la enfermera/o para poder determinar los factores que influyen en la percepción de la población y observar los cambios que se están produciendo.

La función social de la práctica de la enfermería ha variado en la historia, habiendo distintas conceptualizaciones sobre los fundamentos de la profesión, se encuentran concepciones de la enfermera como cuidadora, como tecnóloga o como asistente ayudante. Resulta necesario hallar una identidad profesional más basada en una conceptualización de la profesión que en sus funciones. Por esta razón es importante conocer cuál es la imagen profesional y social, en particular en nuestro departamento, de un recurso humano absolutamente indispensable.

## **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar qué factores influyen en los pacientes hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe para construir la imagen social y profesional de la enfermera.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar si la comunicación con el paciente influye en la construcción de la imagen social.
- Establecer si el apoyo emocional al paciente contribuye a la formación de la imagen social.
- Determinar si las acciones de cuidado influyen en la imagen profesional de la enfermera.

## MARCO TEÓRICO

El oficio de cuidar a personas especialmente enfermos, llamado por algunos como arte fue ejercido empíricamente por mujeres, desde tiempos muy remotos, en medio de las necesidades propias de cada período en la historia de la humanidad. El término oficio, fue reemplazado con el pasar del tiempo debido a los avances en las disciplinas de las ciencias sociales, dando paso al nombre de enfermería como una profesión. Henderson, V citado por Tomey, A; Alligoog, M (1999)<sup>1</sup> define enfermería funcionalmente: “consiste en ayudar al individuo sano o enfermo, a realizar sus actividades que contribuyen a su salud o recuperación”.

Claramente esta disciplina de las ciencias de la salud se fundamenta en brindar atención, y cuidado a toda persona para mejorar su estado de salud. Con el propósito de fundamentar el trabajo de la enfermera, muchas mujeres han brindado grandes aportes, creando teorías, modelos conceptuales que perfeccionan la práctica clínica, y definen la imagen de la enfermera.

En los países desarrollados la imagen de enfermería es reconocida, bien remunerada, y aceptada socialmente con el mismo valor que cualquier otra profesión. Así se entiende de una conferencia realizada por Issel, M (2005),<sup>2</sup> docente de la Facultad de Salud Pública de la Universidad de Illinois, quien manifestó: “Que la población tiene una alta valoración de las enfermeras calificándolas como humanistas y confiables”. Esta diferencia de realidades entre América Latina y los países desarrollados no sólo abarca los temas económicos, políticos, o manejo de poder sino también áreas como la salud. Sin embargo pueden existir realidades comunes como las de amar la profesión y querer diferenciarse de otras profesiones, entendiendo que su disciplina también contribuye de manera importante a la salud.

---

<sup>1</sup>Tomey, A; Alligoog, M.; Modelos y Teorías de Enfermería. 4ta Edición. Elseiver Madrid. (1999)

<sup>2</sup>Issel, M.; Imagen Social de La Enfermería. Boletín chileno de Enfermería UC, Vol. I N° I, Chile. Extraído el 16 de Mayo de 2014. (2005 Junio).

Los problemas culturales, económicos, sanitarios, y de educación fueron algunos de los obstáculos en el desarrollo de esta disciplina. Finalmente la enfermería es una profesión estrictamente humanista, que se ejerce con vocación en todos los países del mundo.

En el mismo orden de ideas, el personal de enfermería no solo expone su esencia humanista en la visión de las universidades o reglamentos, como lo es el Código Deontológico Internacional de Enfermería, sino ante los pacientes y usuarios de los centros de salud a los que acuden diariamente. Estas personas que buscan atención médica, en todos los casos además de obtener el diagnóstico y tratamiento, consiguen un personal de enfermería que les acompaña, cuida, escucha, las 24 horas del día.

A pesar de la cantidad de tiempo que comparte la enfermera con los pacientes, algunos de ellos en ocasiones desconocen la preparación científica y profesional de esta carrera; por consiguiente se desfigura su imagen. Prandi y Ferri (2007)<sup>3</sup> refieren en su estudio de investigación sobre la imagen social de la enfermera que:

Un 35% de los entrevistados opina que para llegar a ser enfermero es necesario cursar estudios universitarios, en este grupo figuran principalmente la población joven y con estudios de doctorado. El 30% afirma que no conoce la trayectoria de los estudios en su recorrido formativo, otro afirma que es necesario cursar estudios en una escuela profesional y un 5% dice en otras instituciones.

Es decir, es escaso el reconocimiento de la evolución de la profesión, y se sigue confundiendo con otras figuras dentro del área de la salud. Teniendo en cuenta los esfuerzos que se realizan dentro de esta profesión, socialmente sigue siendo para la población en general una carrera dependiente de otras, como por ejemplo de los profesionales de la medicina.

---

<sup>3</sup>Prandi, R & Ferri, P.; Enfermeros: ¿Quiénes somos? Un estudio transversal de la imagen social del enfermero en la ciudad de Módena (Italia). año 2007. Consultado el 1 de noviembre. Año 2014..disponible en: <http://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num011/recerca.html>

En un trabajo realizado en Cuba Hernández, L; Miranda, A. (2006)<sup>4</sup> explican que: Se tiene poca información sobre la imagen que tiene la sociedad de la enfermería y el estatus social, que le asigna. Este problema afecta al personal de esta disciplina, pues no tiene un conocimiento real de su posición en la sociedad, y esto a su vez, puede no tener una valoración cierta de la profesión.

Ahora bien, existe una relación muy estrecha entre la imagen social de la enfermería y su imagen profesional. Es decir será socialmente aceptada, condicionada, mal interpretada o reconocida según el ejercicio de sus profesionales y la adquisición de nuevos avances tecnológicos. La imagen profesional de enfermería según un boletín Chileno de Enfermería Soto, P (2005)<sup>5</sup> la define como “El rol que se concreta en el cuidado que se prestan a las personas, en todos los contextos y que incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados y moribundos”. Ciertamente todas las definiciones de esta profesión coinciden en el cuidado humano, porque en la práctica diaria lo observan los usuarios de ambulatorios y hospitales de todos los tipos con sus respectivas unidades o salas.

## **IMAGEN DE ENFERMERÍA**

La imagen es definida por la Real Academia Española<sup>6</sup> como el conjunto de rasgos que caracterizan a una persona o entidad ante la sociedad. Los rasgos que han caracterizado a la profesión de enfermería, su imagen social, han ido cambiando a lo largo de las diferentes etapas de su historia y han estado condicionados, por diversos factores.

---

<sup>4</sup>Hernández, L.; Miranda, A.; Imagen Social de Enfermería en Cuba y Belice. Revista cubana de Enfermería, ciudad de la Habana, v22. Año 2006. Consultado el 11 de Febrero de 2014, disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es&nrm=iso)

<sup>5</sup>Soto, P.; El Cuidado de las Personas: Esencia de la Enfermería. Boletín chileno de Enfermería UC, Vol. I N°I, Chile. Año 2005. Extraído el 16 de octubre de 2014. disponible en, <http://www.puc.cl/enfermeria/>

<sup>6</sup>Diccionario de la Real Academia Española (22 Edición). Consultado el 22 de octubre de 2014, en: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=imagen](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=imagen)

Así pues, tanto la profesión como la población en general ha caracterizado al personal de enfermería de manera muy especial, cualitativamente son personas amables, llenas de ternura, con una vocación de servicio y además dispuestas a trabajar es una de las profesiones que requiere mayor sacrificio

La identidad profesional “se adquiere, cuando una persona se integra en un colectivo profesional, y adopta no solamente los conocimientos y habilidades de la profesión en cuestión, si no que, además, adopta los valores y las actitudes que la caracterizan”.<sup>7</sup>

“Los profesionales dedicados a la prestación de servicios de salud se distinguen por un objetivo social, explícito y reconocido por la sociedad”.<sup>8</sup>

Las relaciones que se establecen entre los profesionales de enfermería y las personas sanas y enfermas no ven al enfermo o a la persona sana como objeto de las relaciones sino como sujeto de la relación, como elemento necesario, activo, responsable y capaz, cuyos comentarios, sentimientos, emociones e ideas tienen un valor incalculable para la labor del profesional de enfermería y de salud, que engrandece su labor y hace más humana la atención y la relación, y al mismo tiempo permite abordar al hombre no como una suma de sus partes sino como una totalidad, integralmente.<sup>9</sup>

Hoy en día es una persona hábil a cargo de múltiples funciones complejas. Cuida al paciente y se preocupa por él, participa en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, protege de factores de riesgo, es asesora y maestra de salud, coopera con diversos profesionales del equipo de salud y actúa como vocero y defensor del paciente; no obstante, la población reconoce

---

<sup>7</sup> Jofre, A.; Valores y Actitudes profesionales de la práctica profesional enfermera en Catalunya. Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones facultad Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Barcelona. Año 2005.

<sup>8</sup> . Latapi, P “Las profesiones en la sociedad Capitalista” Sociología de una profesión: el caso de enfermería. México, Centro de Estudios Educativos, Ediciones Neuvomar. Año 1985.

<sup>9</sup> Aguirre, D. ; Fundamentos de la Relación enfermera- persona sana o enferma. Revista cubana Salud Pública, Ciudad de la Habana, v 30, n.4. Año 2004. Consultado el 11 de noviembre de 2014- Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000400010&Ing=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000400010&Ing=es&nrm=iso)

a la enfermería como una profesión independiente, ya que espera de sus miembros que ejecuten tareas especiales y bien definidas.<sup>10</sup>

Una ocupación o profesión no tiene una justificación de existencia sin valores sociales relevantes. O sea, se refiere a la necesidad de existencia y el reconocimiento social que está íntimamente relacionado con el aporte de esa profesión a la sociedad; que la enfermería en general lo tiene aunque falte quizás en algunos sectores la comprensión de un único servicio independiente de la medicina.

La enfermera colabora con el personal médico y con otros miembros del equipo multidisciplinario del equipo de salud, ella tiene una función social que realizar, una función independiente que no es tan clara ni para el público en general, ni para los mismos profesionales. El esfuerzo por clarificar esa función social, reviste especial interés para transformar los esquemas de formación, para producir conocimientos en el propio campo de enfermería, para cuantificar la prestación de servicio y clarificar el aporte específico dentro del trabajo en el campo de la salud.<sup>11</sup> La enfermería, como otras profesiones, es un concepto social y como toda actividad social se desarrolla en un contexto histórico en permanente cambio y conflicto aún cuando la práctica de los cuidados de enfermería se basa en conocimientos científicos, cuyos valores son determinados por ciertas ideologías.<sup>12</sup>

## **IMAGEN SOCIAL**

La imagen social del Profesional de Enfermería debe tener como base fundamental dos grandes pilares pues realmente su trabajo se basa en ello debido al trato directo con usuarios:

---

<sup>10</sup> Hernández, L.; Imagen social de la enfermería. Revista cubana de Enfermería. Ciudad de la Habana, v 19, n.1. Año 2003. Consultado el 18 de noviembre de 2014. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192003000100006&Ing=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192003000100006&Ing=es&nrm=iso)

<sup>11</sup> Acero, M & Caicedo, M.E .; "Trabajo en Equipo" Seminario, Modelos de Rehabilitación profesional, Bogotá, CLARP. Año1990.

<sup>12</sup> Cano, M.; Enfermería y género Tiempo De Reflexión Para El Cambio. Index.Enferm, Granada, v13, n46. Año 2004.

Consultado el 23 de noviembre de 2014 en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000200007&Ing=es&nrm=is](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200007&Ing=es&nrm=is)

Saber Relacionarse: Significa participar, cooperar con los demás, lo cual implica tener comprensión del otro, poseer distintas formas de interdependencias y vivir el pluralismo, la comprensión mutua y la paz.

Saber Ser: Es un proceso fundamental que comprende el aprender a conocer, el aprender a hacer y el aprender a vivir juntos en el cual se desarrolla la propia personalidad y la capacidad de autoestima, de juicio y responsabilidad personal.

Una de las causas atribuidas a la consolidación de una imagen profesional de la enfermera que poco tiene que ver con la realidad actual es la estructura jerárquica entre el médico y la enfermera, que emanan de sus respectivos orígenes educacionales. Hay que tener en cuenta que la enfermería ha sido una profesión ejercida mayoritariamente por mujeres y que se ha desarrollado tradicionalmente junto a profesionales médicos, bajo su supervisión y siendo considerados como un colectivo de gran prestigio<sup>13</sup>.

De modo que la contribución de la profesión enfermera ha sido percibida como la prolongación del servicio que los médicos daban a los paciente. Además, no debemos olvidar que la enfermería ha sido estrechamente vinculada a un estereotipo sexual, y que en los medios de comunicación se ha reforzado una imagen tradicional sobre la enfermería. Estos son sólo algunos de los condicionantes que han podido llevar a la población a tener una idea equivocada o incompleta de lo que es el quehacer enfermero, no contemplando el propio campo de responsabilidad de la enfermería.

## **IMAGEN PROFESIONAL**

Los profesionales de enfermería cumplen un papel muy importante ya que están enfrentados a desarrollar estrategias teórico-prácticas para comprender e intervenir problemas de la salud en general y los cuidados de enfermería en particular que se llevan a cabo por las demandas de la sociedad por intervenciones efectivas en los campos de la promoción de la salud, la

---

<sup>13</sup>Phaneuf, M Cuidados de Enfermería: El proceso de atención de enfermería. Año 1993.

prevención de las enfermedades, el apoyo profesional en los procesos de rehabilitación, y cuidados ofrecidos con calidades científico – técnicas y sobre todo humano.

Según la UNESCO los otros dos pilares fundamentales para la educación son:

Saber Cognitivo: significa adquirir los conocimientos de la comprensión; lo cual implica aprender a comprender el mundo que lo rodea y tener como fin el placer de comprender, conocer y descubrir. O sea: aprender a aprender, ejercitar la atención, ejercitar la memoria y ejercitar el pensamiento. Saber Hacer: significa tener poder para influir sobre el propio entorno; lo cual implica el desarrollo de la capacitación del individuo para hacer frente a un gran número de interacciones y a trabajar en equipo. A demás del desarrollo de la calificación profesional para el mundo del trabajo.

Para hacer posible el buen desempeño del personal de enfermería, este debe contar con una buena preparación científica para brindar al usuario una atención de excelencia y así obtener un mejor desempeño en el campo laboral, pues él, como profesional realizará los procedimientos adecuados durante la valoración al usuario, a través de la participación, cooperación y solidaridad entre el equipo de salud. La práctica de los cuidados de enfermería supone la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades, esenciales para poder suministrar unos cuidados de calidad. Algunos de ellos constituyen un conjunto de elementos en los que se basa el ejercicio de la profesión, a la vez que le confiere unas características peculiares. Primordialmente, estos elementos se refieren a la capacidad que a de tener el profesional de basar su práctica en un marco conceptual definido, de aplicar el proceso científico apoyándolo en determinados conocimientos y de establecer una relación enfermera – cliente válida.

La definición de la “práctica enfermera”, según el Consell Assesor de enfermería de Catalunya, citado por Jofre, A (2005)<sup>14</sup> es el desarrollo de las actividades de cuidados que corresponden al rol autónomo de la enfermera/o, y de aquellas actividades de colaboración interrelacionadas con las actividades de otros profesionales, que integran el equipo interdisciplinario de salud. Los dos roles son importantes y configuran el papel esencial de las enfermeras/os en el ejercicio de su práctica profesional. El primer elemento de competencia en que la enfermera basa su práctica profesional es el conocimiento de un marco o modelo conceptual de los cuidados de enfermería. Un profesional cualquiera que sea su campo de actividad, debe estar en condiciones de explicar cuál es el servicio que presta a la sociedad y determinar qué es lo específico de él. El segundo elemento lo constituyen los distintos conocimientos que debe poseer la enfermera.

En el curso de su formación y más adelante a lo largo de toda su práctica, debe adquirir un amplio conjunto de saberes, habilidades y actitudes. Estos elementos los adquiere tanto en su propio campo de conocimiento de los cuidados de enfermería como en otras ciencias afines que complementan el cuerpo cognitivo de los conocimientos que necesita. Se relaciona con el plano científico, el técnico, de relación, el ético y el legal. La enfermera consciente de su rol particular respecto al cliente y provista de un buen bagaje de conocimientos, al tratar de aplicarlos debe someter todo su dominio y principios teóricos a un proceso riguroso. Esto le permitirá realizar una planificación de cuidados orientada a la calidad, a la individualización y a la continuidad.

El trabajo del personal de enfermería es de tipo colectivo donde se comparten objetivos, conocimientos y experiencias para ofrecer una solución integral a problemas de salud de individuos y de colectivo. Para lograrlo, éste necesita que cada actor tenga claridad sobre su campo de intervención, sus

---

<sup>14</sup>Jofre, A.; Valores y Actitudes profesionales de la práctica profesional enfermera en Catalunya. Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones facultad Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Barcelona. Año 2005.

posibilidades y limitaciones, así como la de los demás. Reconocer y respetar la diferencia de saberes, género y profesiones.

La construcción de identidades sociales tiene cierto grado de institucionalización y objetivación en estructuras cognoscitivas, normativas y estatales. Así, la identidad social se construye a partir de las experiencias que ofrece la educación formal, a través de una imagen objetiva plasmada en un perfil académico específico y en los objetivos educacionales.<sup>15</sup>

Se considera que la imagen que se tiene de una profesión condiciona las conductas y las expectativas frente a ella. Conocer esa imagen contribuye a la construcción de la identidad profesional que en el caso de enfermería todavía resta hacerlo. Por esto es importante conocer cuál es la imagen profesional como recurso humano crítico e indispensable

El grado de instrucción, determina el nivel de educación que posee el individuo. La educación es un proceso social que consiste en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades, costumbres y formas de comportamiento útil y aceptable, que es el resultado de un continuo proceso de perfeccionamiento.

La educación nos permite comprender el contexto del proceso salud-enfermedad. Hoy, la formación de las/os enfermeras/os se encuentra enmarcada y regulada por la Ley N°24195, Federal de Educación y la Ley N° 24521, de Educación Superior. La primera de las nombradas, asigna las funciones del Consejo Federal de Cultura y Educación. A él le asigna, en el artículo 54, la función de constituirse en el ámbito de concertación de los diseños curriculares, estableciendo los contenidos básicos comunes. La Ley de Educación Superior, en el artículo 23, expresa que los planes de estudios, cuyos títulos habiliten para el desempeño de actividades reguladas por el Estado, cuyo ejercicio pudiera poner en riesgo de modo directo la salud serán establecidos respetando los contenidos básicos que se acuerden en el seno del Consejo Federal de Cultura y Educación.

---

<sup>15</sup>Uribe, M.; "De la ética en los tiempos modernos o del retorno de las virtudes públicas" Estudios Políticos Medellín. Universidad de Antioquia. Año 1993.

Según datos de la Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DINIECE) las 89 escuelas que implementan la Carrera de Enfermería egresaron en el año 2000: 1091 enfermeros, en el 2001: 1225, en el 2002:1277, en el 2003: 1637, en el 2004: 1422, sumando un total de 6652 egresados.

En el año 1991 se promulga la Ley del Ejercicio de la Enfermería N° 24.004 que regula la profesión en el ámbito nacional. Muchas Jurisdicciones han elaborado sus leyes tomándola como antecedente, otras han adherido a ella directamente. En el año 1995, en el marco del Programa de Garantía de Calidad de la Atención Médica, se formulan las Normas de Organización y Funcionamiento de Servicio de Enfermería en Establecimientos de Atención Médica, Resolución N° 194/95 del Ministerio de Salud.

## **ENFERMERA/O**

Profesional de la salud que se encarga del cuidado directo y atención de los enfermos en el hospital o en su domicilio.

La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

## **PERCEPCIÓN**

Según Matlin y Foley, la percepción “Incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización”<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> MATLIN, Margaret W., y FOLEY, Hugh J.. Sensación y Percepción. México D. F.: Prentice Hall. Año1996. 554 p.: <http://www.monografias.com/trabajos7/sepe/sepe.shtml#ixzz3f7J1j93z>

Para Feldman es “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro”.

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción.

La percepción puede definirse como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanzan a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuemos con él y nuestros propios estados internos”.

Según Day menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.

Según Whitaker define “es un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”. El proceso perceptual también involucra al elemento conductual, ya que la percepción es capaz de generar conductas; dependiendo de cómo el individuo perciba una situación manifestará una determinada conducta, ya sea si la persona percibe la situación como potencialmente peligrosa o no.

## **PACIENTE HOSPITALIZADO**

Es alguien que es admitido en un hospital y que permanece allí durante una noche o durante un período indeterminado, normalmente varios días o semanas.

## **HOSPITALIZACIÓN**

Los días de hospitalización, es fundamental para evaluar el entorno hospitalario; un paciente que ha permanecido mayor tiempo hospitalizado puede identificar lo positivo y negativo en el trato recibido por parte de los profesionales de la salud, y tener una percepción más aproximada de la realidad mientras que un paciente que recién ingresa al servicio sólo podría manifestar su primera impresión.

“La hospitalización va a hacer al individuo vulnerable a varios estímulos, no sólo provenientes de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante la hospitalización” (Martínez 1977).<sup>17</sup> “El paciente verá alterado su autoestima y producirán cambios emocionales intensos que requieren de reajustes”.

Es importante que por este motivo la obtención de la percepción del paciente, se haga de forma adecuada, valorando su estado de salud y sus capacidades actuales para interpretar los datos internos y externos, la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender. Del mismo modo es necesario para valorar el contexto de su aprendizaje social, los símbolos predominantes, el significado del contexto hospitalario, el grado de empatía entre pacientes y personal durante la prestación de los cuidados, pues es innegable que a lo largo del proceso de atención se van formando los pacientes su propia percepción acerca del actuar de la enfermera.

---

<sup>17</sup>MARTINEZ; A. El profesional de enfermería en su entorno de trabajo. Humanización de la asistencia. En L. Pastor y F. León (Comp.), Manual de ética y legislación en enfermería, Madrid: Mosby/Doyma. Año 1997.

## **ANTECEDENTES**

En torno a la problemática del recurso humano de enfermería, su perfil profesional y sus características cualitativas y cuantitativas, distintos organismos nacionales e internacionales de salud se han ocupado de analizar la situación.

Según un estudio realizado por la OPS, en 1998, sobre la formación del personal de enfermería en América Latina, el 52 % de los programas son de nivel universitario, no obstante este panorama es más complejo, la enfermería como sistema de enseñanza varía dentro de los países (OPS, 1999)

El reconocimiento de cómo contribuye la formación del personal de enfermería a las mejoras en salud han impulsado otras investigaciones. Así, un estudio reciente de la OMS/OPS (2002) se propuso sistematizar la experiencia de Profesionalización de Auxiliares de Enfermería desarrollada en la República Argentina en el período 1990-2000. Se buscó analizar el desarrollo, cambios e impactos del Programa de Profesionalización de Auxiliares de Enfermería mediante la sistematización del proceso de profesionalización, evaluación de resultados y principales cambios e impactos que produjo su aplicación. Los antecedentes de este estudio señalaban, en el año 1992, que si se querían mejorar las condiciones de atención de la salud y el posicionamiento de la enfermería como profesión, era necesario revertir la relación existente entre el personal de enfermería no profesional y el personal profesional, que era excesivamente elevada en favor de los primeros. Entre sus conclusiones se encontró que los logros del programa implicaron no sólo el cambio cuantitativo, permitiendo disminuir la gran brecha entre el número de personal de enfermería no profesional y los profesionales, sino y sobre todo, los cambios cualitativos generados, que determinaron, en primer término, importantes mejoras en el desenvolvimiento del personal de enfermería en los servicios y, en segundo lugar, que se haya puesto en marcha un proceso de capacitación que, en el mediano plazo permitirá seguir disminuyendo la brecha profesionales de enfermería/no profesionales, con la consiguiente mejora en la atención de la salud.

En otros países la problemática también ha requerido investigaciones que indaguen perfiles, funciones, imagen y percepciones subjetivas de los trabajadores del campo. En Cuba un estudio planteó la necesidad de discriminar los perfiles y funciones de enfermería a nivel universitario y a nivel técnico dentro del equipo de enfermería y con otros profesionales, teniendo en cuenta que la falta de delimitación de las funciones tiene una repercusión importante para la profesión porque hace más difícil la consolidación del logro de su identidad profesional (Torres Esperón, J. M., 2004)<sup>18</sup>.

En todos los grupos se manifiesta que la enfermería es una profesión muy poco valorada y poco reconocida por los pacientes, por sus amigos de otras carreras universitarias, por los médicos, por la sociedad en general y por ellos mismos.

Esta falta de reconocimiento social hacia la profesión parece dar origen al resto de unidades de sentido citadas anteriormente, dado que no permite la identidad del colectivo y genera la angustia que caracteriza su práctica profesional. Al no identificarse como colectivo carecen de objetivos comunes y de la suficiente cohesión para organizar sus reivindicaciones, lo que les convierte en personas muy pasivas. Cuando se quejan de tener que resolver funciones que parecen no ser responsabilidad de nadie en concreto, se están quejando de ser un cajón de sastre donde acaba todo lo que no está identificado. Asimismo se quejan de ser trasladados de un servicio a otro, de ser utilizados de comodín que para todo vale, de piezas a las que no se le reconoce un valor propio en el servicio en el que estaban ni se les va a reconocer en el servicio al que van. La imagen que se tiene de una profesión condiciona las conductas y las expectativas frente a ella, tanto de egos como de profesionales.

---

<sup>18</sup>**TORRES ESPERÓN, J. M.** . Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev Cubana Salud Pública. Año 2004

## **CAP II DISEÑO METODOLÓGICO:**

### **TIPO DE ESTUDIO**

El siguiente estudio es descriptivo, de corte trasnversal, prospectivo.

### **ÁREA DE ESTUDIO.**

El área de estudio estuvo circunscripta a los pacientes hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe en el mes de abril de 2015.

### **POBLACIÓN**

Todos los pacientes hospitalizados en los Servicios de Clínica Médica, en el servicio de Maternidad, y en el servicio de Pediatría, del Hospital Malargüe año 2015.

### **MUESTRA**

Hombres y mujeres mayores de 18 años hospitalizados en el servicio de Clínica Médica, mujeres hospitalizadas en el servicio de Maternidad y padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Malargüe año 2015 que contesten el cuestionario sobre percepción de imagen social y profesional de la enfermera.

### **UNIDAD DE ANÁLISIS**

Cada hombre y cada mujer mayor de 18 años hospitalizados en el servicio de Clínica Médica, mujeres hospitalizadas en el servicio de Maternidad y padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Malargüe año 2015 que quiera contestar la encuesta y que esten enmarcados en los criterios de inclusión

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Pacientes mayores de edad que se encuentren hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe, año 2014 que quieran participar voluntariamente en la realización de la encuesta.
- Pacientes con tiempo de hospitalización en los servicios de Clínica Médica, y Pediatría del Hospital Malargüe, año 2015 igual o mayor a tres días, permitiendo así tiempo de interacción suficiente con el personal de enfermería para crear un criterio que permita responder la encuesta.

- Pacientes con tiempo de hospitalización igual o mayor a 36 hs en el servicio de Maternidad.
- Padres de los pacientes hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Malargüe.

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes con problemas mentales que impidan tener claridad de juicio para dar respuestas fiables.
- Pacientes que durante su hospitalización tengan problemas físicos que impidan tener un adecuado estado de conciencia.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Malargüe, menores de edad.
- Pacientes no videntes.
- Pacientes analfabetos.
- Pacientes con incapacidad motriz.

### OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición	Indicadores	Presentación
Imagen de enfermería desde la perspectiva de los pacientes	Imagen social de enfermería.	Saber ser. Saber relacionarse.	Tablas y gráficos de torta.
	Imagen profesional de enfermería	Saber cognitivo. Saber hacer.	Tablas y gráficos de torta.

Imagen de enfermería desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe.

➤ Imagen Social:

- Saber ser.
- Saber relacionarse.

Actitud frente a los pacientes, comunicación, apoyo emocional, trato, confiabilidad, respeto.

➤ Imagen Profesional:

- Saber cognitivo.
- Saber hacer.

Imagen profesional: información, procedimientos, cuidados brindados, desempeño en las tareas, recomendaciones

Variable	Definición	Indicadores	Presentación
Hospitalización	Proporcionar cuidados básicos y especializados seguros en ambiente hospitalario confortables	Días de hospitalización 36 hs -3 días 4-7 8-11 12 y más	Tablas y gráficos de barras.
<b>Acciones psicosociales:</b>	Medidas que realiza la enfermera para mantener el equilibrio psicológico del paciente	Trato amable Comunicación clara. Facilita el diálogo. Brinda apoyo emocional. Inspira confianza. Genera tranquilidad. Escuchar las opiniones del paciente. Permite expresar sentimientos. Respetar sus desiciones Mira al paciente cuando le habla.	Tablas y gráficos de barras.

<b>Acciones de cuidado</b>	Actividades que realiza la enfermera para mantener la integridad bio-psico-social del paciente hospitalizado	Brinda información. Atiende necesidades básicas. Explica procedimientos. Da respuesta a dudas e inquietudes del paciente. Da instrucciones sobre su cuidado. Respeta intimidad Identifica necesidades. Eficiente en desempeño. Genera confiabilidad en sus recomendaciones	Tablas y gráficos de barras.
----------------------------	--	--	------------------------------

### **CAP III PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS TÉCNICA E INSTRUMENTO.**

La recolección de datos se realizará a través de la técnica de encuestas utilizando como instrumentos un cuestionario , constituido por dos partes , la primera consta de 8 preguntas donde se evalúa la imagen social y la segunda parte de 10 preguntas que se evaluará la imagen profesional.

El instrumento será entregado en forma personal a los pacientes hospitalizados en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe para que sean respondidos y se dará un tiempo de 30 minutos para completarlo y se retirará por las autoras del trabajo.

Los datos se organizaron en una matriz de datos, los mismos se tabularon en cuadros y tablas, luego se analizaron estadísticamente por medio de la frecuencia relativa, porcentual.

Los resultados se interpretaron según las dos partes en que fue estructurado el instrumento, en el mismo orden como se presentaron los ítems en la encuesta, los cuales permitieron establecer los factores que influyen en formación de la Imagen social y profesional de la enfermera desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados en el Hospital Malargüe en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría.

## ENCUESTA

IMAGEN SOCIAL Y PROFESIONAL DE LA ENFERMERA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA MÉDICA, MATERNIDAD Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MALARGÜE DURANTE EL MES DE ABRIL.AÑO 2015.

Las alumnas de la Licenciatura de enfermería de la UNCUYO, Ana Maria Duhovnik, Jesica Yamila Moraga le agradecemos responda con la mayor sinceridad posible ,el cuestionario marcando con una cruz (X) la opción que elija. Sus respuestas se mantendrán en el anonimato ( Ley 17622 artículo 10 y 15 ) ya que el único objetivo de las mismas es conformar una investigación. Muchas gracias.

1.Edad\_\_\_\_\_ Sexo\_\_\_\_\_

2. Escolaridad\_\_\_\_\_

3. Días de hospitalización\_\_\_\_\_

4. Las enfermeras son amables con el trato que le brindan.

\_\_\_\_Siempre

\_\_\_\_Algunas veces

\_\_\_\_Nunca

\_\_\_\_Casi Siempre.

5. Las enfermeras son claras al comunicarse con Ud.

\_\_\_\_Siempre

\_\_\_\_Algunas veces

\_\_\_\_Nunca

\_\_\_\_Casi Siempre.

6. La enfermera facilita el diálogo.

\_\_\_\_Siempre

\_\_\_\_Algunas veces

\_\_\_\_Nunca

\_\_\_\_Casi Siempre.

7. La enfermera le da Apoyo emocional:inspira confianza. Le genera tranquilidad.

\_\_\_\_Siempre

\_\_\_\_Algunas veces

\_\_\_\_Nunca

\_\_\_\_Casi Siempre.

8. La enfermera lo escucha atentamente.

\_\_\_\_Siempre

\_\_\_\_Algunas veces

\_\_\_\_Nunca

\_\_\_\_Casi Siempre.

9. La enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento.

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ Algunas veces

\_\_\_ Nunca

\_\_\_ Casi Siempre.

10. La enfermera respeta sus desiciones.

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ Algunas veces

\_\_\_ Nunca

\_\_\_ Casi Siempre.

11. La enfermera lo mira cuando le habla.

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ Algunas veces

\_\_\_ Nunca

\_\_\_ Casi Siempre.



11. Las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas.

\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ Algunas veces

\_\_\_\_ Nunca

\_\_\_\_\_ Casi Siempre.

12. La enfermera le genera confiabilidad, usted acepta sus recomendaciones?

\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ Algunas veces

\_\_\_\_ Nunca

\_\_\_\_\_ Casi Siempre.

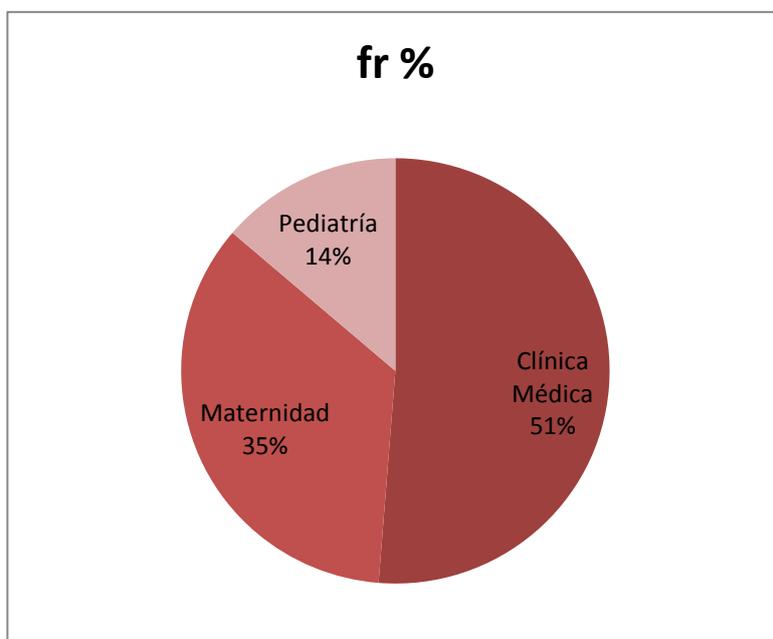
## ANÁLISIS, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

**TABLA N°1 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL ÁREA DE SERVICIO**

Área de Servicio	fa	f%
Clínica Médica	41	51,25
Maternidad	28	35
Pediatría	11	13,75
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°2**



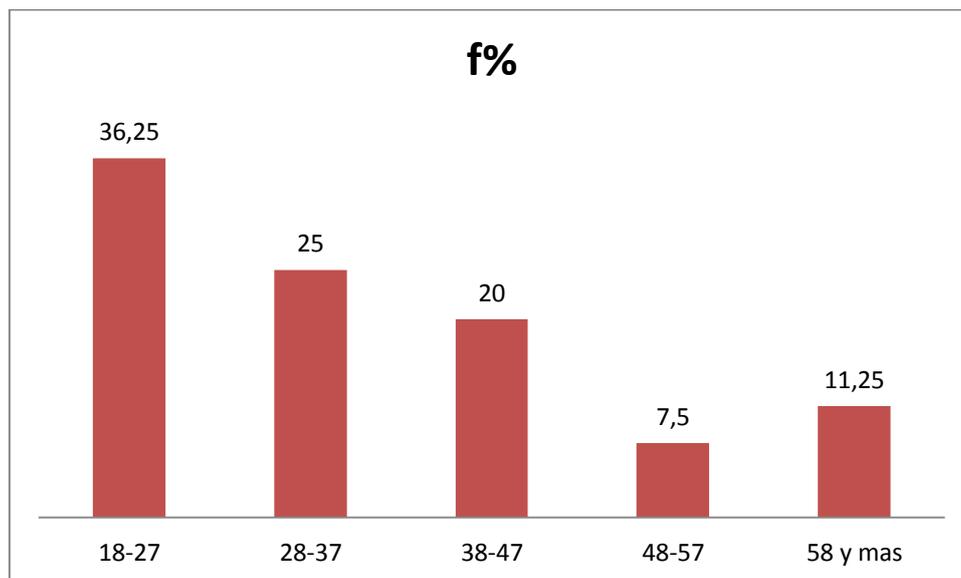
Comentario: con respecto al ítem áreas de servicio los resultados son: con un 51% Clínica Médica, Maternidad con un 35%, y con menor porcentaje el 14 % el servicio de Pediatría.

**TABLA N°2: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EDAD.**

<b>EDAD</b>	<b>fr</b>	<b>f%</b>
<b>18-27</b>	29	36,25
<b>28-37</b>	20	25
<b>38-47</b>	16	20
<b>48-57</b>	6	7,5
<b>58 y mas</b>	9	11,25
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°3**



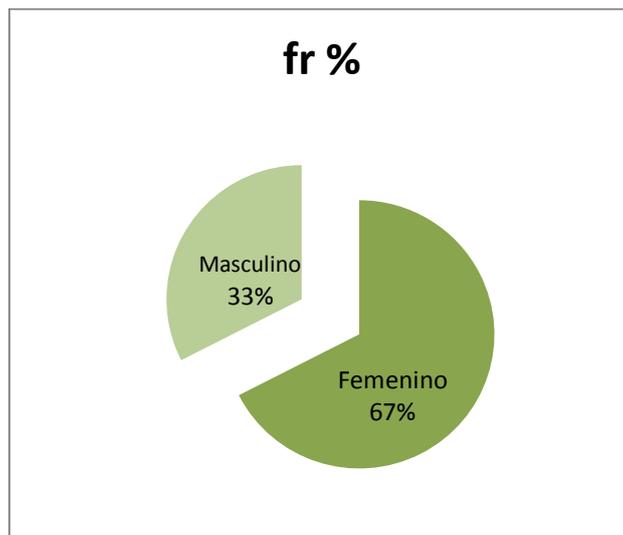
COMENTARIO Se observa que la mayoría de los pacientes encuestados se encuentra en el grupo de edades entre los 18 y 27 años de edad con un 36,25%, seguido por el grupo que se encuentra entre los 28 y 37 años con un 25%.

**TABLA N° 3 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL SEXO**

<b>SEXO</b>	<b>fa</b>	<b>f%</b>
<b>Femenino</b>	54	67,50
<b>Masculino</b>	26	32,50
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°3**



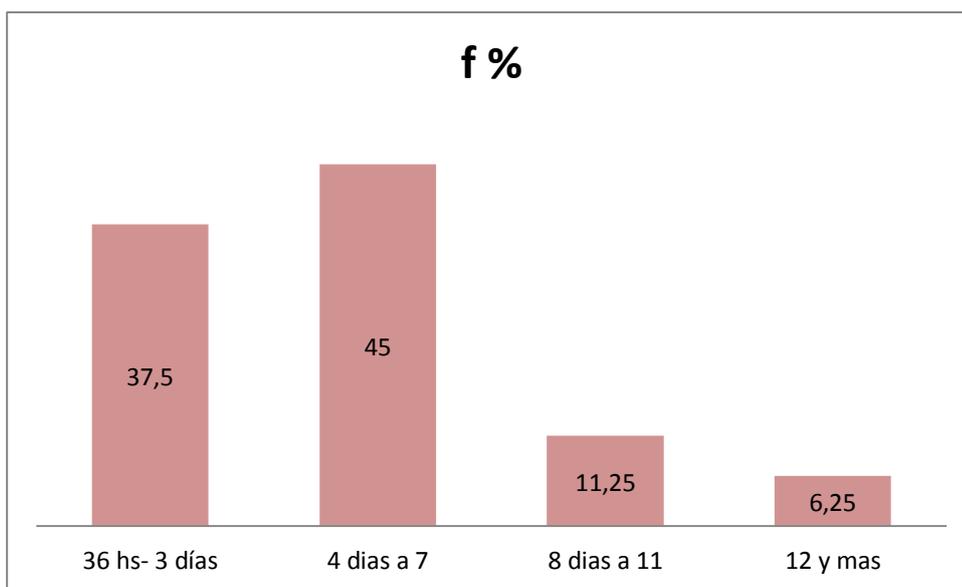
Comentario: Como se observa en el gráfico durante el mes de mayo es mayor el porcentaje de pacientes hospitalizados del sexo femenino.

**TABLA N° 4 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN**

Días de hospitalización	fr	f%
36 hs- 3 días	30	37,5
4-7	36	45
8-11	9	11,25
12 y más	5	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°4**



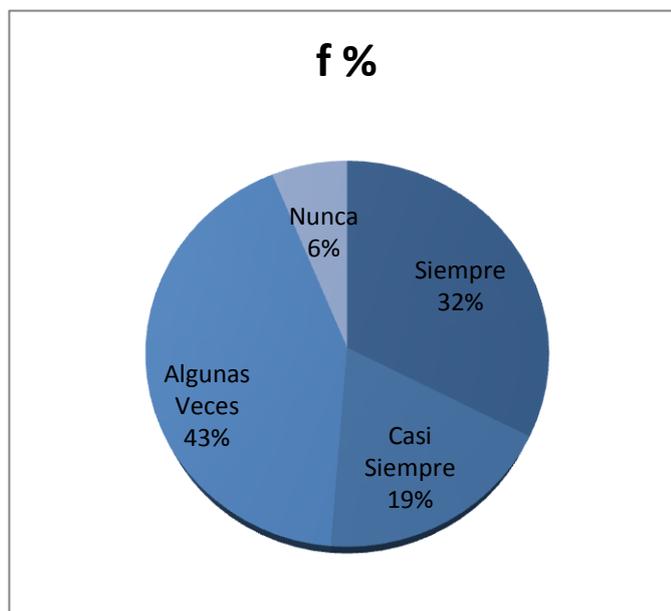
Comentario: se puede observar que de los pacientes encuestados la estancia hospitalaria en mayor porcentaje oscila entre 4 y 7 días de hospitalización con un 45%, seguido por un 37,5% entre las 36hs a 3 días, los pacientes hospitalizados entre 8 y 11 días equivale a un 11,25% y un 6,25% de los pacientes que tuvieron una estancia hospitalaria entre 12 días y más.

**TABLA N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LAS ENFERMERAS SON AMABLES CON EL TRATO QUE LE BRINDAN**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	26	32
<b>Casi Siempre</b>	15	19
<b>Algunas Veces</b>	34	43
<b>Nunca</b>	5	6
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 5**



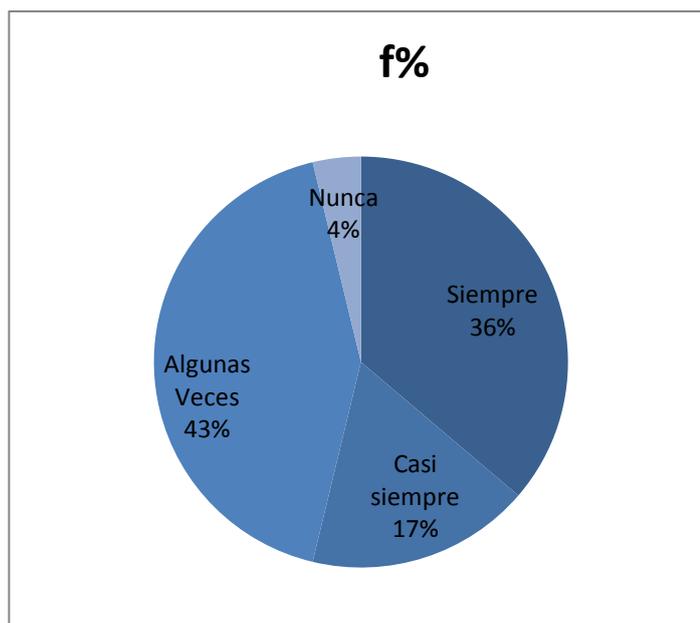
Comentario: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras son amables el 43 % afirma que algunas veces, el 32 % considera que siempre, el 19 % manifiesta que casi siempre y sólo 6% que nunca lo son.

**TABLA N° 6 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LAS ENFERMERAS SON CLARAS AL COMUNICARSE.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	29	36
<b>Casi siempre</b>	14	17
<b>Algunas Veces</b>	34	43
<b>Nunca</b>	3	4
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 6**



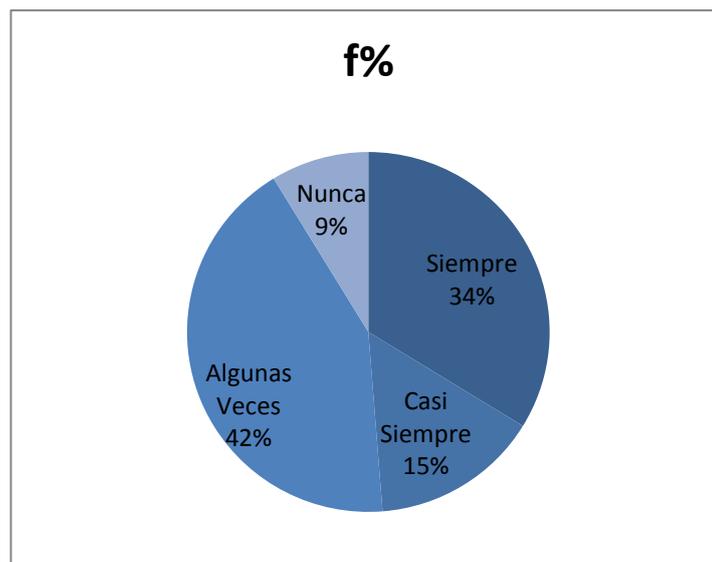
Comentario: A este ítem el 43% de los pacientes encuestados algunas veces percibe que las enfermeras son claras al comunicarse con ellos, el 36% siempre, el 17% casi siempre y el 4% nunca.

**TABLA N° 7: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA FACILITA EL DIÁLOGO.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	27	34
<b>Casi Siempre</b>	12	15
<b>Algunas Veces</b>	34	42
<b>Nunca</b>	7	9
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°7**



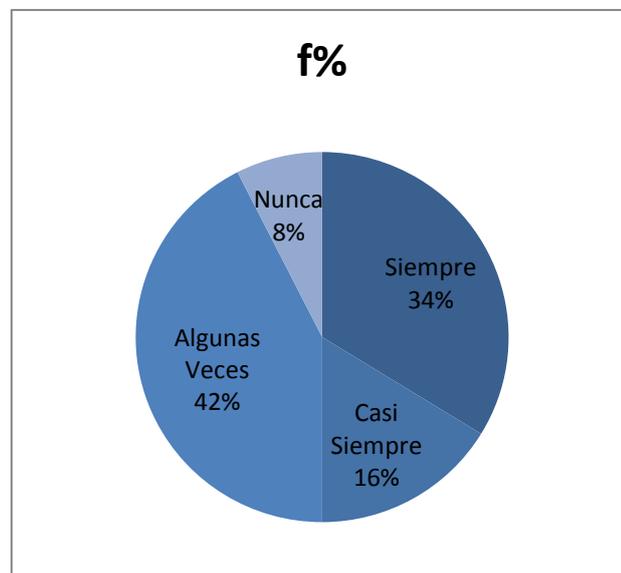
Comentario: El 42% de los pacientes encuestados percibe que algunas veces la enfermera facilita el diálogo, el 34 % siempre, un 15 % casi siempre y sólo el 9 % nunca.

**TABLA N° 8: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA LE BRINDA APOYO EMOCIONAL: INSPIRA CONFIANZA, GENERA TRANQUILIDAD.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	27	34
<b>Casi Siempre</b>	13	16
<b>Algunas Veces</b>	34	42
<b>Nunca</b>	6	8
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 8**



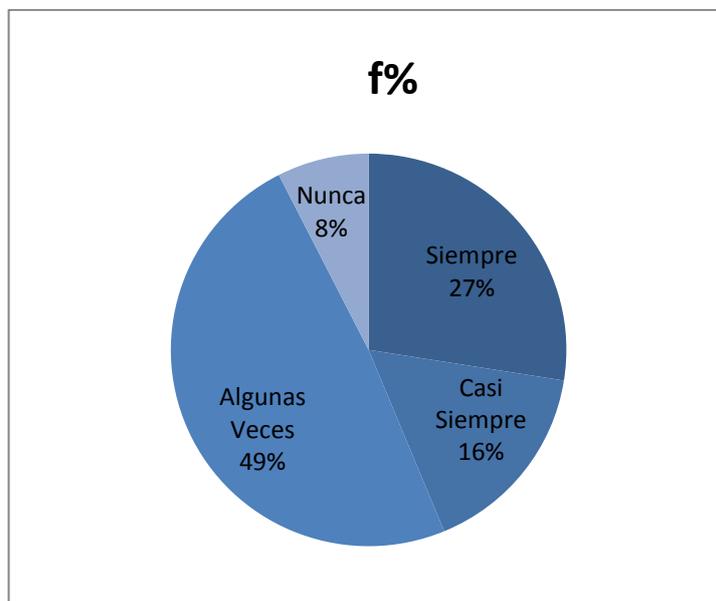
Comentario A través de este ítem se observó que a un 42% de los pacientes encuestados la enfermera algunas veces le brinda apoyo emocional le inspira confianza y le genera tranquilidad siempre, un 34% siempre, un 16% casi siempre y un 8% nunca.

**TABLA N° 9: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA LO ESCUCHA ATENTAMENTE.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	22	27
<b>Casi Siempre</b>	13	16
<b>Algunas Veces</b>	39	49
<b>Nunca</b>	6	8
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°9**



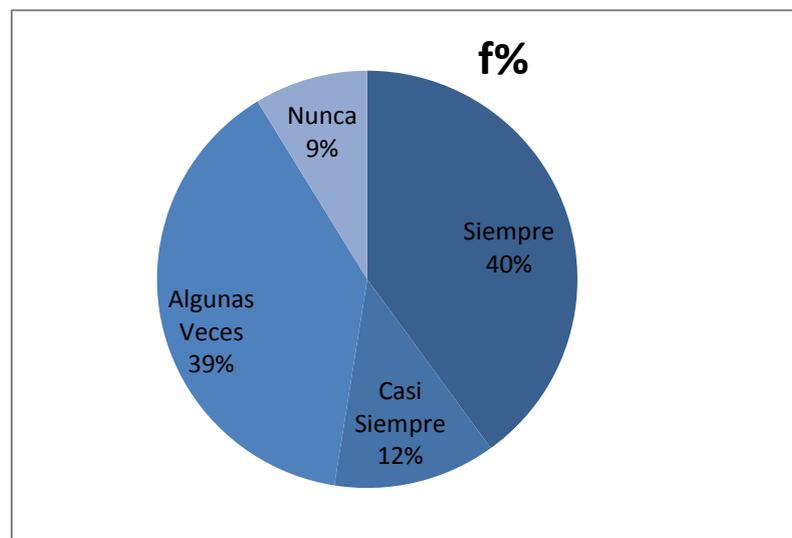
Comentario:, en este ítem se evalúa si los pacientes encuestados perciben que la enfermera los escucha atentamente a lo que un 49% respondió algunas veces, el 27% siempre, el 16% casi siempre y el 8% nunca.

**TABLA N° 10: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA LE PERMITE EXPRESAR SUS SENTIMIENTOS SOBRE LA ENFERMEDAD Y SU TRATAMIENTO.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	32	40
<b>Casi Siempre</b>	10	12
<b>Algunas Veces</b>	31	39
<b>Nunca</b>	7	9
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°10**



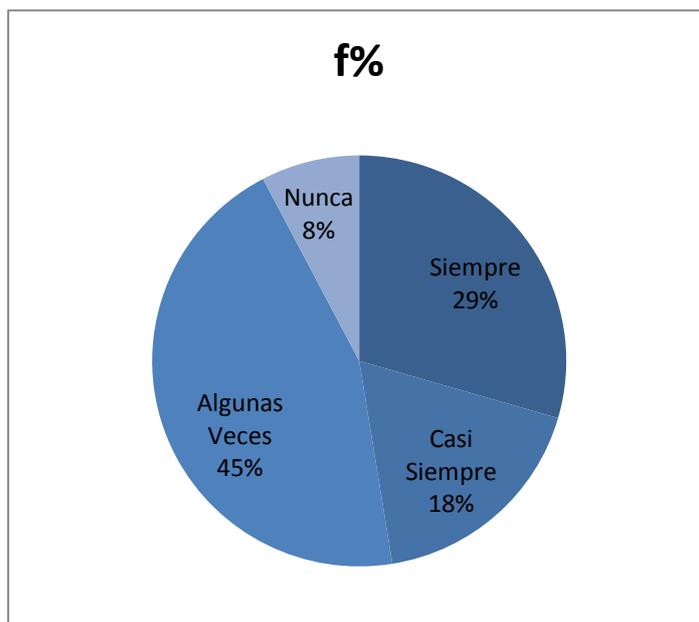
Comentario: al observar el gráfico podemos notar que un 39% de los pacientes encuestados percibe que algunas veces la enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento, un 40% siempre, un 12% casi siempre y un 9% nunca .

**TABLA N° 11: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA RESPETA SUS DECISIONES.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	23	29
<b>Casi Siempre</b>	14	18
<b>Algunas Veces</b>	35	45
<b>Nunca</b>	6	8
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°11**



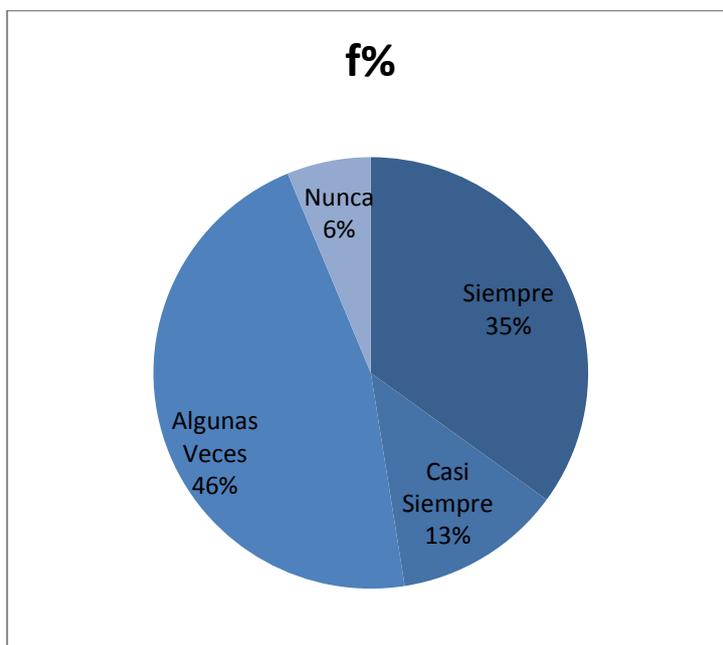
Comentario: Del total de la población encuestada, se observa que el 45% considera que la enfermera algunas veces respeta sus decisiones, un 29% siempre, un 18% casi siempre y un 8% nunca.

**TABLA N° 12: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA LO MIRA CUANDO LE HABLA.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	28	35
<b>Casi Siempre</b>	10	13
<b>Algunas Veces</b>	37	46
<b>Nunca</b>	5	6
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°12**



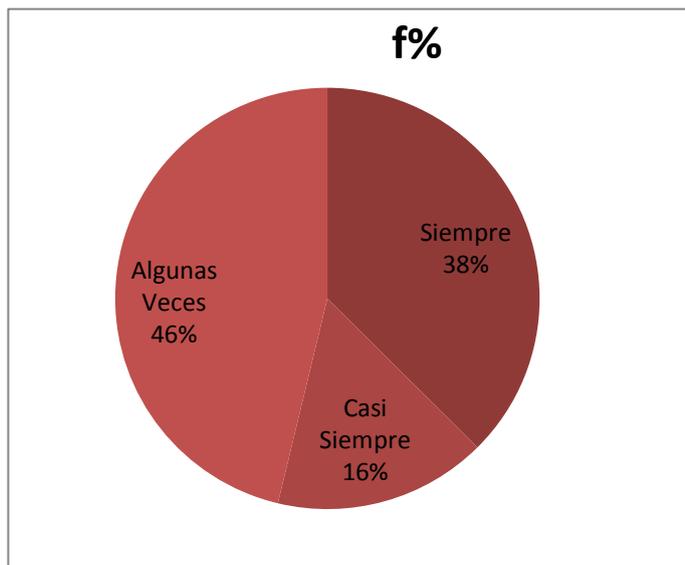
Comentario: Según los encuestados el 46% percibe que la enfermera algunas veces lo mira, un 35% siempre, un 13% casi siempre y un 6% manifestó que la enfermera(o) nunca lo mira cuando le habla.

**TABLA N° 13: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI CUANDO LA ENFERMERA LE EXPLICA ALGO USTED SE SIENTE INFORMADO?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	30	46
<b>Casi siempre</b>	13	16
<b>Algunas veces</b>	37	38
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°13**



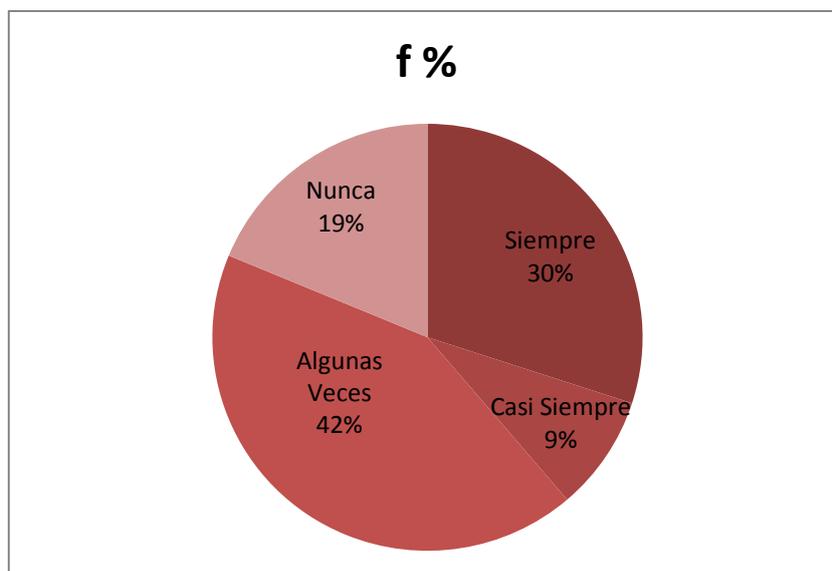
COMENTARIO: Del total de los encuestados, el 46 % afirma que algunas veces, se siente informado cuando la enfermera le explica algo, el 38 % considera que siempre, el 16 % manifiesta que casi siempre.

**TABLA N° 14: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI LA ENFERMERA LE ATIENDE LAS NECESIDADES BASICAS: ALIMENTACION, BAÑO, ELIMINACION, CONFORT.**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	24	30
<b>Casi Siempre</b>	7	9
<b>Algunas Veces</b>	34	42
<b>Nunca</b>	15	19
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 14**



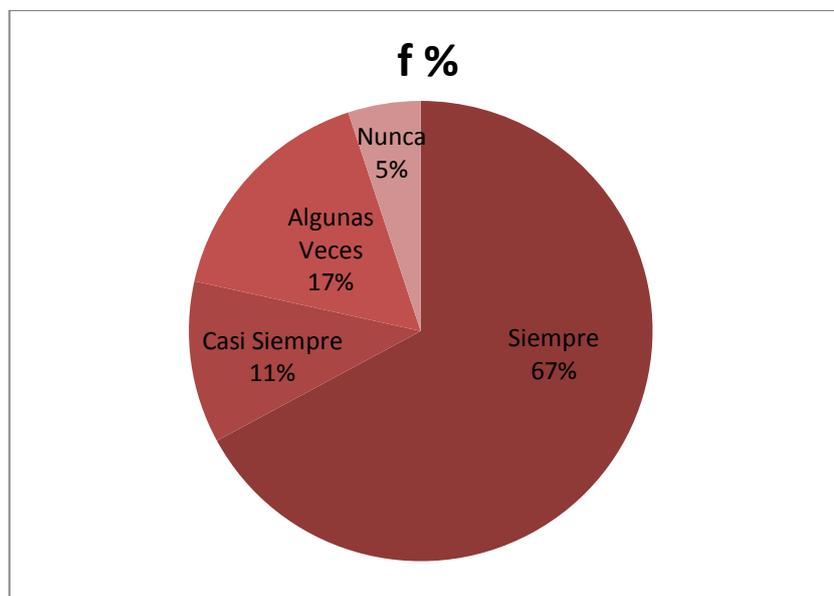
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras atienden las necesidades básicas, el 42 % afirma que algunas veces, el 30 % considera que siempre, el 19 % manifiesta que nunca y el 9 % que casi siempre.

**TABLA N° 15: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA LE EXPLICA CON ANTERIORIDAD LA REALIZACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	53	67
<b>Casi Siempre</b>	9	11
<b>Algunas Veces</b>	13	17
<b>Nunca</b>	4	5
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 15**



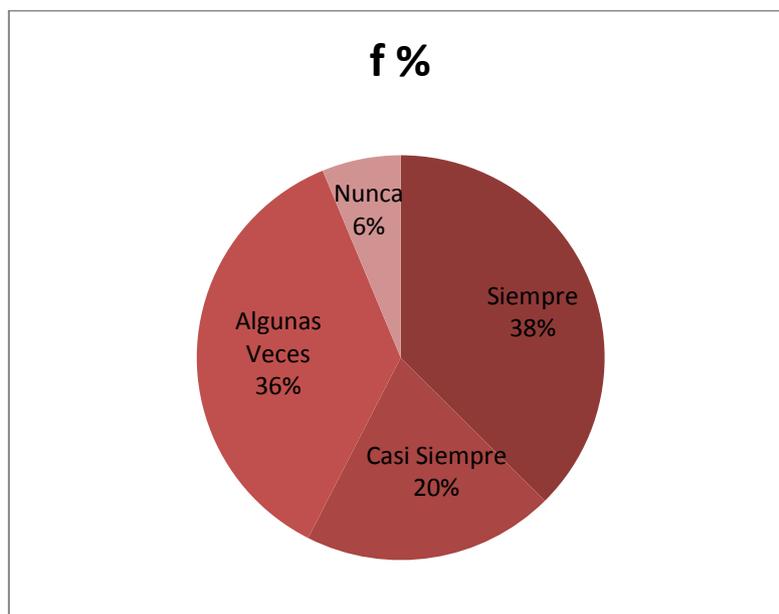
COMENTARIO: del total de los encuestados sobre si las enfermeras le explican con anterioridad la realización de un procedimiento el 67 % afirma que siempre, el 17 % considera que algunas veces, el 11 % manifiesta que casi siempre y solo 5% que nunca.

**TABLA N° 16: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA RESPONDE A SUS DUDAS, E INQUIETUDES?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	30	38
<b>Casi Siempre</b>	16	20
<b>Algunas Veces</b>	29	35
<b>Nunca</b>	5	6
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N°16**



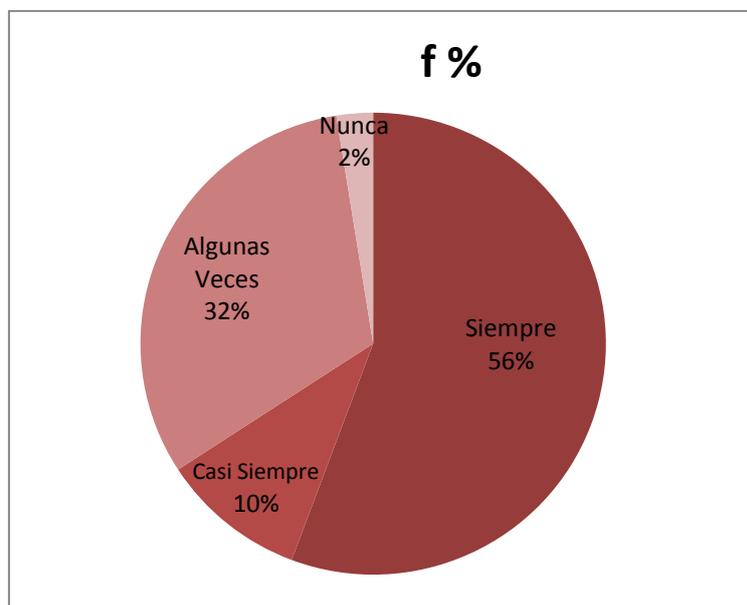
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras responde a sus dudas, e inquietudes el 38 % afirma que siempre, el 36 % considera que algunas veces, el 20 % manifiesta que casi siempre y solo 6% que nunca.

**TABLA N° 17: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA LE DA INSTRUCCIONES SOBRE SU CUIDADO?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	44	56
<b>Casi Siempre</b>	8	10
<b>Algunas Veces</b>	25	32
<b>Nunca</b>	2	2
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO: N 17**



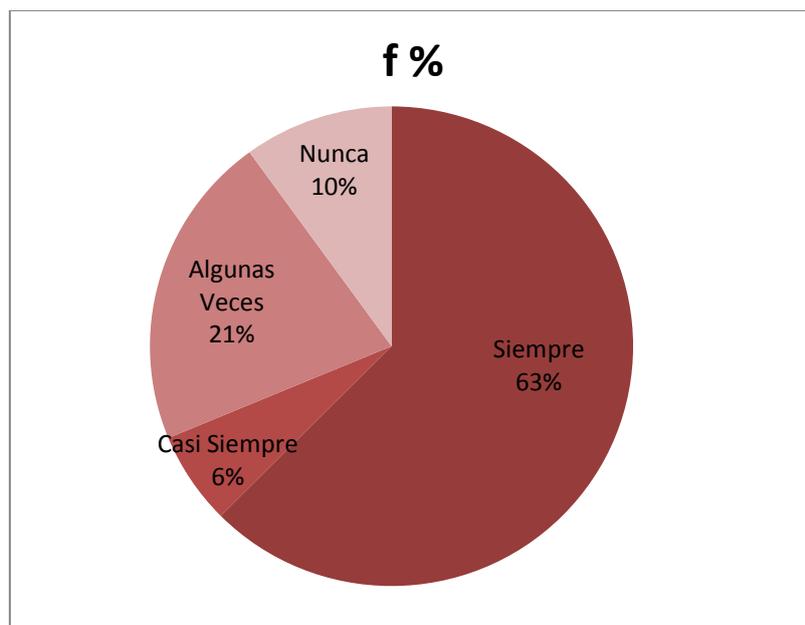
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras le dan instrucciones sobre su cuidado el 56 % afirma que siempre, el 32 % considera que algunas veces, el 10 % manifiesta que casi siempre y solo 2% que nunca.

**TABLA N° 18: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA RESPETA SU INTIMIDAD?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	50	63
<b>Casi Siempre</b>	5	6
<b>Algunas Veces</b>	17	21
<b>Nunca</b>	8	10
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 18**



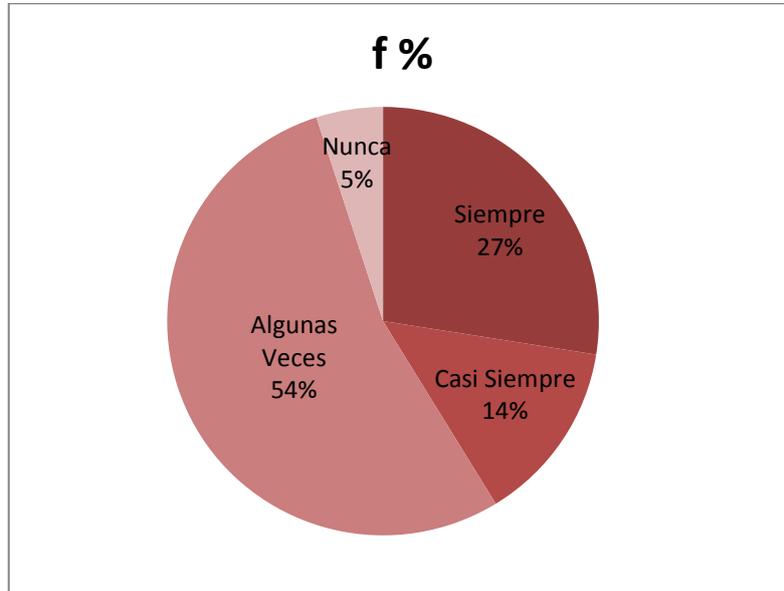
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras respetan su intimidad el 63 % afirma que siempre, el 21 % considera que algunas veces, el 10% manifiesta que nunca y 6% que casi siempre lo hacen.

**TABLA N° 19: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA IDENTIFICA SUS NECESIDADES?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	22	27
<b>Casi Siempre</b>	11	14
<b>Algunas Veces</b>	43	54
<b>Nunca</b>	4	5
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 19**



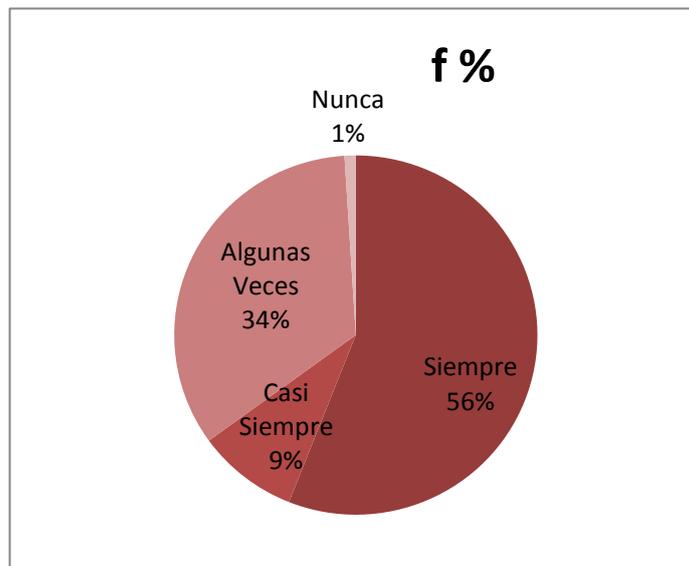
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras identifican sus necesidades el 54 % afirma que algunas veces, el 27 % considera que siempre, el 14 % manifiesta que casi siempre y solo 5% que nunca.

**TABLA N° 20: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERAS SON EFICIENTES EN EL DESEMPEÑO DE SUS TAREAS?**

	fr	f%
<b>Siempre</b>	44	56%
<b>Casi Siempre</b>	7	9%
<b>Algunas Veces</b>	27	34%
<b>Nunca</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 20**



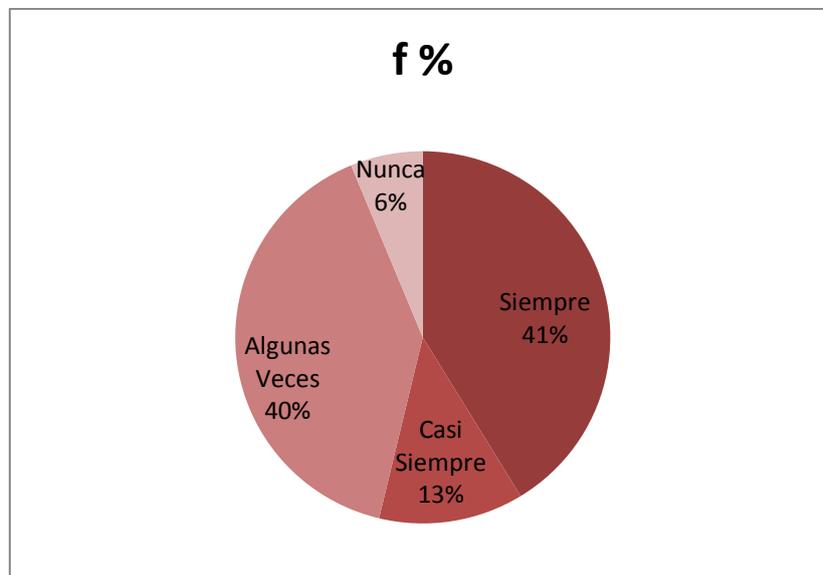
COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas el 56 % afirma que siempre, el 34 % considera que algunas veces, el 9 % manifiesta que casi siempre y solo 1% que nunca lo son.

**TABLA N° 21: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SI ¿LA ENFERMERA LE GENERA CONFIABILIDAD, USTED ACEPTA SUS RECOMENDACIONES?**

	<b>fr</b>	<b>f%</b>
<b>Siempre</b>	33	41
<b>Casi Siempre</b>	10	13
<b>Algunas Veces</b>	32	40
<b>Nunca</b>	5	6
<b>TOTAL</b>	80	100

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta realizada por los autores del estudio, Ana Duhovnik, Jesica Moraga, alumnas de la licenciatura en enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo con sede en Malargüe.

**GRÁFICO N° 21**



COMENTARIO: Del total de los encuestados sobre si las enfermeras generan confiabilidad el 41 % afirma que siempre, el 40 % considera que algunas veces, el 13 % manifiesta que casi siempre y solo 6% que nunca.

## RESULTADOS

1- De las áreas de servicio encuestadas el 51 % corresponde a Clínica Médica, 35 % a Maternidad y menor porcentaje el 14 % al servicio de Pediatría este porcentaje es menor ya que en el mes en que se realizó la encuesta se encontraba en disminución la internación por estar en período de transición estacional de la época estival a otoñal, por lo cual las internaciones son mínimas.

2-En relación con los resultados obtenidos se observó que el 36,2% de los pacientes hospitalizados tienen edades comprendidas entre 18/27 años de edad esto se debe a que el 35 % de los encuestados corresponde al servicio de Maternidad cuya edad fértil está en la franja etaria entre 18 y 35 años por la misma razón con relación al género el mayor porcentaje fue de un 67% correspondiente al sexo femenino

3-Los pacientes hospitalizados tienen en cuanto al trato recibido de enfermería una percepción de que sólo algunas veces, en un 43 %, son tratados con amabilidad. Es esencial el trato que proporciona el personal de salud, circunstancia que aparece en otro estudio (Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización)<sup>19</sup> donde los pacientes que percibieron un trato adecuado reportaron un grado de mayor bienestar.

4-Una buena comunicación es la base para toda relación interpersonal eficaz y adquiere un papel muy importante al momento de brindar ayuda al otro sin embargo el mayor porcentaje, 43 %, de los encuestados percibe que algunas veces las enfermeras son claras al comunicarse, facilitan el diálogo en un 42 % siendo este esencial para la buena comunicación e interacción,

5- Los pacientes encuestados perciben que en 49 % algunas veces las enfermeras los escuchan atentamente y lo mira cuando le habla dió como

---

<sup>19</sup> María Guadalupe Moreno Monsiváis<sup>1</sup>, M Guadalupe Interrial Guzmán. "Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización". *Índex Enfermería* vol.21 no.4. México. Año 2012.

resultado algunas veces con un 46 %. El sentido de la escucha es un complemento de la comunicación. El paciente reconoce en quien lo cuida la disposición a escucharlo, a intentar comprenderlo y satisfacer sus necesidades

6-La satisfacción de las necesidades emocionales tales como respetar los pensamientos y sentimientos, inspirar confianza y generar tranquilidad del paciente tienen un papel relevante en lo que respecta a la calidad de atención que recibe, mediante acciones las enfermeras pueden ejecutar estrategias de cuidado para alcanzar los resultados deseados. Según los resultados obtenidos el 42% de los pacientes algunas veces reciben apoyo emocional ,un 40 % siempre le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento y el 45% algunas veces respetan sus decisiones.

7-Se determinó que en un 67 % la enfermera siempre explica los procedimientos que realiza, orienta y brinda confianza durante la administración del tratamiento. En un 38 % siempre responde a dudas e inquietudes. Mantener a los pacientes informados, con palabras simples, respecto de los cuidados que les son realizados, las técnicas y los procedimientos a las que pueden ser sometidos, reducen significativamente su incomodidad y ansiedad, favoreciendo la seguridad y bienestar.

8-De acuerdo a los datos obtenidos las enfermeras siempre, con un 63%, respetan el derecho a la intimidad El profesional de enfermería asume la responsabilidad de preservar la intimidad del paciente encaminada al fomento de su independencia para cubrir las alteraciones en las necesidades básicas, sobre todo las de higiene, vestido, eliminación y confort.

9-Aunque las necesidades básicas son comunes a todos, varía la forma de atenderlas, manifestarlas o satisfacerlas. El 54% opina que algunas veces las enfermeras identifican sus necesidades.

10-Por otra parte la percepción que tienen los pacientes sobre la instrucción de los cuidados que le proporciona el profesional de enfermería es de siempre en un 56 % .Y si se sienten informados cuando la enfermera le explica algo el porcentaje más alto fue de algunas veces con el 46%.

## **CONCLUSIÓN:**

El mayor porcentaje de los pacientes percibe que siempre las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas, que hace alusión a la actuación y las buenas prácticas al momento de ejercer del profesional de enfermería la cual se evalúan por medio los conocimientos y habilidades profesionales,

El paciente hospitalizado, por su estado de salud y el ambiente en el que se encuentra, se halla en una situación de vulnerabilidad. Por tanto, resulta esencial una comunicación eficaz entre profesional de enfermería y paciente para lograr una asistencia de calidad, Por los resultados obtenidos se observa claramente que la imagen social de enfermería es poco favorable ya que los pacientes manifiestan que solo algunas veces reciben un trato amable y tienen una buena comunicación.

Por otra parte el mayor porcentaje de los pacientes hospitalizados de las áreas de servicios encuestadas perciben que las enfermeras/o presentan, con respecto a lo profesional, siempre competencias favorables hacia el cuidado que les brindan, ya que se evidencia que ellas se preocupan por la satisfacción de las necesidades, responde a dudas e inquietudes, demuestran eficiencia en el desempeño de sus tareas, genera confiabilidad, brinda información correcta .

Por lo tanto, es importante considerar una estrategia de capacitación y sensibilización hacia el personal de enfermería, que permita concientizar de la importancia de otorgar un trato amable que sea claramente percibido por los usuarios de la unidad de salud en la que prestan sus servicios, creando conciencia de la importancia de proporcionar un trato digno adecuado y no solo por ser un criterio más de evaluación.

La enfermera debe replantear su práctica para adaptarse a las necesidades del usuario. Para ello es necesaria no solo la enseñanza de conceptos teóricos sino también de principios éticos y valores morales, que hagan de la práctica enfermera una profesión humanizada. posibilitar el dialogo, y comunicarse con cordialidad.

## **RECOMENDACIONES.**

1-Fomentar al personal de enfermería a mantener la relación enfermera-paciente de manera respetuosa y empática.

2-Realizar estudios de actualización sobre cuidados propios de enfermería dirigidos al paciente.

3-En su desempeño funcional brindar confianza al paciente en el momento de aplicar un procedimiento, explicando el mismo y preguntarle si está satisfecho al final de este con el fin de que se haga en su vida profesional una costumbre o hábito el preguntar.

4-Promover la capacitación y formación de los enfermeros en áreas de conocimiento relativos a técnicas y estrategias de comunicación social

5-Implementar planes de enfermería que favorezcan la interacción con los pacientes, para lograr un cuidado eficiente en la técnica y humano, es decir, que se favorezca el respeto a las necesidades y emociones del paciente, se comprometa con una comunicación y una atención que ayude y apoye al enfermo, de acuerdo con sus necesidades

6-Fomentar el interés por la investigación, ya que es enriquecedora y se suelen encontrar datos de gran importancia para beneficio de la profesión sobre todo en lo referente al cuidado de enfermería.

7-Promover la evaluación permanente de la calidad de atención y en los servicios brindados.

8-Realizar estudios sobre la formación de la enfermera en cuanto a lo social para rescatar la imagen manteniendo una relación eficiente y confiable con los pacientes y establecer la diferencia de otros profesionales.

9-Mejorar la imagen social del colectivo, haciendo visible y convincente la práctica fortaleciendo la asunción de valores profesionales para que esta profesión empiece a prosperar, pudiendo lograr así aumentar la visibilidad y el reconocimiento social.

10- Mejorar la presentación ya que se realizan muchas actividades en torno al enfermo que este no es capaz de apreciar, simplemente valora la dimensión técnica y no la cuidadora.

11-Replantear la práctica permanentemente para adaptarse a las necesidades del usuario. Para ello es necesaria no sólo la enseñanza de conceptos teóricos sino también de principios éticos y valores morales, que hagan de la práctica enfermera una profesión humanizada.

12-La comunicación con los pacientes no sólo se da con palabras. Las expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicación y para lograr una efectiva comunicación es importante tener en cuenta características tales como la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico y la religión, conociéndolas se puede definir como acercarse a él, que términos utilizar para lograr una comunicación adecuada donde se ejerzan habilidades y destrezas, como sonreír, interpretar los gestos del paciente, satisfacer sus necesidades, crear disposición para el diálogo, ser asertivo, generar confianza, dar seguridad y brindar apoyo afectivo entre otras.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1- **TOMEY, A; ALLIGOOD, M.;** “Modelos y Teorías de Enfermería”. 4ta Edición. Elseiver Madrid. Año 1999
- 2- **ISSEL, M.;** “Imagen Social de La Enfermería”. Boletín chileno de Enfermería UC, Vol. I N° I, Chile. Año 2005.
- 3- **PRANDI, R & FERRI, P.;** “Enfermeros: ¿Quiénes somos?” Italia. Año 2007. Consultado el 1 de noviembre. Año 2014..disponible en: <http://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num011/recerca.html>
- 4- **HERNÁNDEZ, L.; MIRANDA, A.;**” Imagen Social de Enfermería en Cuba y Belice”. Revista cubana de Enfermería, ciudad de la Habana, v22. Año 2006. Consultado el 11 de Febrero de 2014, disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000200005&lng=es&nrm=iso).
- 5- **SOTO, P.;** “El Cuidado de las Personas: Esencia de la Enfermería”. Boletín chileno de Enfermería UC, Vol. I N°I, Chile. Año 2005. Extraído el 16 de octubre de 2014. disponible en, <http://www.puc.cl/enfermeria/>
- 6- Diccionario de la Real Academia Española (22 Edición). Consultado el 22 de octubre de 2014, en: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=image](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=image)
- 7- **JOFRE, A.;** “Valores y Actitudes profesionales de la práctica profesional enfermera en Catalunya”. Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones facultad Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Barcelona. Año 2005.
- 8- **LATAPI, P** “Las profesiones en la sociedad Capitalista” Sociología de una profesión: el caso de enfermería. México, Centro de Estudios Educativos, Ediciones Neuvomar. Año 1985.
- 9- **AGUIRRE, D.** “Fundamentos de la Relación enfermera- persona sana o enferma”. Revista cubana Salud Pública, Ciudad de la Habana, v 30, n.4. Año 2004. Consultado el 11 de noviembre de 2014.

- 10-**HERNÁNDEZ, L.**; “Imagen social de la enfermería”. Revista cubana de Enfermería. Ciudad de la Habana, v 19, n.1. Año 2003. Consultado el 18 de noviembre de 2014. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192003000100006&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192003000100006&lng=es&nrm=iso)
- 11-**ACERO, M & CAICEDO, M.E .**; “Trabajo en Equipo” Seminario, Modelos de Rehabilitación profesional, Bogotá, CLARP. Año1990.
- 12-**CANO, M.**; “Enfermería y género Tiempo De Reflexión Para El Cambio”. Index.Enferm, Granada, v13, n46. Año 2004. Consultado el 23 de noviembre de 2014 en:[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000200007&lng=es&nrm=is](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200007&lng=es&nrm=is)
- 13- **PHANEUF, M.** “Cuidados de Enfermería: El proceso de atención de enfermería”. Año 1993.
- 14- **JOFRE, A.**; “Valores y Actitudes profesionales de la práctica profesional enfermera en Catalunya”. Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones facultad Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Barcelona. Año 2005.
- 15-**URIBE, M.**; “De la ética en los tiempos modernos o del retorno de las virtudes públicas” Estudios Políticos Medellín. Universidad de Antioquia. Año 1993.
- 16-**MATLIN, MARGARET W., Y FOLEY, HUGH J.** “Sensación y Percepción”. México D. F.: Prentice Hall, 1996. 554 p.:  
<http://www.monografias.com/trabajos7/sepe/sepe.shtml#ixzz3f7J1j93>.
- 17-**MARTINEZ; A.”** El profesional de enfermería en su entorno de trabajo. Humanización de la asistencia”. En L. Pastor y F. León (Comp.), Manual de ética y legislación en enfermería, Madrid: Mosby/Doyma. Año 1997.

- 18-**TORRES ESPERÓN, J. M.** . “Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería”. Rev Cubana Salud Pública. Año 2004.
- 19-**MARÍA GUADALUPE MORENO MONSIVÁIS, MARÍA GUADALUPE INTERIAL GUZMÁN.** “Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la Hospitalización” Index Enfermería vol.21 no.4. México. Año 2012.

ANEXO N° 1

TABLA MATRIZ- DATOS GENERALES-VARIABLES EPIDEMIOLÓGICAS

N°	Edad					Sexo		Días de Hospitalización				Área de Servicio		
	18-27	28-37	38-47	48-57	58 y mas	Fem	Masc	36 hs a 3 días	4 a 7	8 a11	12 y mas	Clínica Medica	Maternidad	Pediatría
1			X			X			X			X		
2		X					X		X			X		
3		X				X			X			X		
4	X					X			X			X		
5		X				X			X			X		
6			X				X		X			X		
7				X			X		X			X		
8					X	X			X			X		
9	X						X		X			X		
10			X			X			X			X		
11		X					X		X			X		
12					X		X			X		X		
13				X		X			X			X		
14					X		X					X		
15	X					X		X					X	
16			X			X			X					X
17	X						X		X					X
18	X					X		X					X	
19	X					X		1					X	
20	X					X		X					X	

21		X				X		X					X	
22			X				X			X		X		
23					X		X				X	X		
24		X				X		X					X	
25	X					X		X						X
26	X					X		1					X	
27	X					X		X						X
28	X					X		X					X	
29		X					X	X						X
30		X				X		X						X
31				X		X			X			X		
32			X			X			X					X
33	X						X	X						X
34	X					X		X					X	
35		X				X			X				X	
36		X				X			X					X
37	X					X		X						X
38			X				X		X			X		
39			X				X				X	X		
40	X					X		X					X	

41	X					X		X					X	
42					X		X			X		X		
43			X				X		X			X		
44		X				X			X				X	
45			X			X				X		X		
46			X			X			X			X		
47					X	X				X		X		
48				X			X				X	X		
49					X		X				X	X		
50	X						X	X				X		
51	X					X		X				X		
52		X					X		X			X		
53	X					X		X					X	
54		X				X		X					X	
55	X					X		X					X	
56	X					X							X	
57	X					X		X					X	
58			X			X			X				X	
59	X					X		X					X	
60		X				X			X				X	

61	X					X			X					X	
62			X			X		X						X	
63			X			X			X					X	
64	X					X		X						X	
65		X				X			X					X	
66	X					X		X						X	
67		X				X				X			X		
68				X		X			X				X		
69				X			X		X				X		
70		X					X		X						X
71			X				X		X				X		
72					1		X		X				X		
73	X					X			X				X		
74					1	X				X			X		
75		X				X				X			X		
76	X					X		X					X		
77		X					X		X				X		
78			X			X				X			X		
79	X						X		X				X		
80		X				X		X						X	

Imagen Social																														
N°	P N° 1					P N° 2					P N° 3					P N° 4					P N° 5					P N° 6				
	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C
1		x					x					x						x							x					
2		x						x					x					x									x			
3		x						x				x							x								x			
4		x						x					x						x									x		
5		x						x					x							x									x	
6			x					x						x						x								x		
7	x							x						x						x								x		
8			x					x						x						x								x		
9	x							x						x						x								x		
10			x					x												x								x		
11			x					x												x								x		
12			x					x												x								x		
13				x				x													1							x		
14	x							x												x								x		
15			x																	x									x	
16		x						x													x								x	
17	x							x													x								x	
18				x				x																						x
19		x						x																						x
20			x					x																						x

21		X					X				X			X				X					X		
22	X					X				X				X				X				X			
23	X					X				X				X				X				X			
24			X			X				X				X				X				X			
25			X			X				1				X				X				X			X
26		X				X				X				X				X				X			X
27	X					X				X				X				X				X			
28	X					X				X				X				X				X			
29	X					X				X				X				X				X			
30			X			X				X				X				X				X			X
31	X					X				X				X				X				X			
32			X			X				X				X				X				X			X
33			X			X				X				X				X				X			X
34	X					X				X				X				X				X			
35		X				X				X				X				X				X			X
36	X					X				X				X				X				X			
37			X			X				X				X				X				X			X
38			X			X				X				X				X				X			X
39			X			X				X				X				X				X			X
40		X				X				X				X				X				X			X

S: Siempre; CS: Casi Siempre; AV: Algunas Veces; N: Nunca; NC: No Contesta

41			X				X				X				X				X				X		
42		X					X				X			X					X				X		
43		X					X				X			X			X						X		
44	X				X				X				X			X				X					
45			X				X				X			X					X				X		
46				X				X				X			X				X				X		
47	X					X				X				X					X						
48		X				X				X				X					X				X		
49			X				X				X			X					X				X		
50		X					X				X			X			X				X				
51			X				X				X			X			X								
52	X				X				X			X			X				X				X		
53			X		X					X				X					X			X			
54			X				X			X				X					X			X			
55			X				X				X			X					X			X			
56			X				X				X			X					X				X		
57			X			X					X			X					X						
58	X				X						X			X					X			X			
59			X				X			X				1					X			X			
60				X			X				X				X				X				X		

61	X					X				X				X					X				X
62	X				X				X				X				X			X			
63		X				X				X				X				X			X		
64			X			X					X				X				X			X	
65	X				X				X				X				X			X			
66			X				X						X					X				X	
67	X				X				X				X				X			X			
68			X				X						X					X				X	
69		X					X						X					X				X	
70	X				X				X					X				X				X	
71	X				X				X				X				X			X			
72			X				X						X				X					X	
73			X				X				X						X					X	
74	X					X			X				X				X			X			
75	X				X				X			X				X			X			X	
76	X					X				X				X				X				X	
77	X				X				X				X				X			X			
78	X				X				X				X				X			X			
79	X				X				X				X				X			X			
80	X				X				X				X				X			X			

Imagen Social										
Nº	P Nº 7					P Nº 8				
	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C
1		X	X			X				
2		X						X		
3			X					X		
4		X						X		
5			X					X		
6	X							X		
7			X					X		
8			X					X		
9	X					X				
10			X					X		
11			X					X		
12			X					X		
13			X					X		
14	X					X				
15				X				X		
16			X					X		
17	X					X				
18			X						X	
19				X				X		
20			X					X		

Imagen Social										
Nº	P Nº 7					P Nº 8				
	S	C S	A V	N	N C	S	C S	A V	N	N C
41			X					X		
42			X					X		
43			X					X		
44	X					X				
45			X					X		
46				X					X	
47			X				X			
48			X					X		
49			X					X		
50			X				X			
51			X					X		
52	X					X				
53			X			X				
54			X			X				
55			X					X		
56			X					X		
57	X							X		
58			X			X				
59			X				X			
60				X					X	

21							X		
22		X				X			
23	X					X			
24		X					X		
25				X				X	
26		X					X		
27	X					X			
28	X					X			
29	X					X			
30				X			X		
31	X					X			
32	X							X	
33				X				X	
34	X					X			
35		X					X		
36	X					X			
37				X				X	
38				X			X		
39					X				X
40		X					X		

61					X				
62	X						X		
63		X						X	
64		X							X
65					X			X	
66					X				X
67	X						X		
68					X				X
69					X				X
70					X				X
71	X						X		
72		X							X
73		X						X	
74	X						X		
75		X					X		
76		X							X
77	X						X		
78	X						X		
79	X						X		
80	X						X		

Imagen Profesional																																								
	P N° 1					P N° 2					P N° 3					P N° 4					P N° 5					P N° 6														
	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N	S	C	A	V	N					
1		X						X								X					X					X														
2		X						X								X						X					X													
3			X					X									X				X					X														
4		X						X								X					X					X														
5		X						X							X						X							X							X					
6			X				X										X				X					X														
7			X					X									X				X					X														
8			X					X									X				X					X														
9			X					X									X				X					X														
10			X						X				X					X					X					X								X				
11			X					X					X					X				X				X														
12			X					X										X					X				X													
13									X							X						X					X									X				
14	X						X								X						X					X														
15			X					X					X					X				X				X										X				
16			X					X					X					X				X				X									X					
17	X						X								X						X					X														
18			X					X					X					X				X				X											X			
19			X					X					X					X				X				X										X				

20		X				X			X			X			X						X	
21			X			X			X			X			X						X	
22	X				X				X			X			X					X		
23	X				X				X			X			X					X		
24			X				X	X				X				X				X		
25			X			X			X				X		X					X		
26	X					X		X				X			X					X		
27	X				X				X			X								X		
28	X				X				X			X			X					X		
29	X					X			X				X		X					X		
30	X						X	X					X		X					X		
31	X				X				X			X			X					X		
32			X			X			X			X			X					X		
33			X			X			X			X			X				X			
34	X				X				X			X			X					X		
35		X				X			X			X			X					X		
36	X				X				X			X			X					X		
37			X			X			X			X			X					X		
38			X			X			X			X			X					X		
39			X			X			X				X		X					X		
40		X				X			X			X			X					X		

41			X				X				x				x			X				X		
42			X					x	X						X			X				x		
43			X					X	X						X			X				X		
44	X					X			X				x				x					X		
45		X						X	X					X				X				X		
46				x				X				X			X			X				X		
47		x						X	X						X			X				X		
48			X			X			X						X			X				X		
49			X			X			X						X			X				X		
50	X						X					x			X			X						X
51			X			X			X						X				x			X		
52	X					x			X				X					X				X		
53			X				X		X						X			X						X
54			X				X		X						X			X						
55	X						X				X				X			X				X		
56	x						x		X				X					X				X		
57			X					X	X						X			X						x
58			X					X	x						X			X				X		
59		x						X			x				x			X				X		
60				x				x				x				x						x		

61			X				X					x			x				x					x
62	X					X				x				x			X				X			
63		x					x				X				X			X				x		
64			X			X				X					X		X						X	
65			X			X				X					X		X						X	
66			X				X					x			X			X					X	
67	X					X				X				X			X				X			
68			X				X			X					X			X						X
69		X				X				X					X		X							X
70		X					X			X					X			x				x		
71	X					X				X				X			X				X			
72			X				X			X					X			X			X			
73			x					x		X					X			X			X			
74	X					X				X				X			X				X			
75	X							x		X					X		X						X	
76	X					X				X				X			X				X			
77	X						X				x				x		X				X			
78	X					X				X				X			X				X			
79	X					X				X				X			X				X			
80	x					x				X				X			x				x			

Imagen Profesional															
N	P N° 7					P N° 8					P N° 9				
	S	C	A	N	N	S	C	A	N	N	S	C	A	N	N
1		x				X						x			
2			X			X							X		
3			X					x			x				
4			X				x						X		
5			X			X							X		
6			X					X					X		
7			X			X				X					
8	X					X				X					
9			X			X				X					
10			X					X					X		
11			X			X							X		
12			X			X				X					
13			X					X					X		
14	X					X				X					
15			X					X					X		
16			X					X					X		
17	x					X				X					
18			X					X					X		
19			X					X					X		
20			X					X					x		

Imagen Profesional																
N	P N° 7					P N° 8					P N° 9					
	S	C	A	N	N	S	C	A	N	N	S	C	A	N	N	
41			X										x			X
42			X					X					x			
43			X							X					X	
44	X								x				X			
45			X							X					x	
46								X					X			X
47			X							X				X		
48			X							X				X		
49			X							X					x	
50		x								X						X
51			X							X			X			
52	x							X					X			
53			X					X					X			
54			X							X					X	
55			X					X					X			
56			X					X					X			
57			X					X					X			
58			X					X							X	
59									x			x			x	
60			x										X			x

21	X				X					X		
22	X				X				X			
23	X				X				X			
24		x			X					X		
25				x				x			X	x
26		X			X					X		
27		X			X				X			
28		X			X				X			
29			X		X				X			
30	X				X					X		
31	X				X				X			
32			X				x			X		
33			X				X				X	
34	X				X				X			
35		X				x				X		
36	X				X				X			
37			X		X						X	
38		X				X				X		
39			x			x					x	
40		X				X				X		

61							x			X					x		
62	X								X						x		
63		x								x					X		
64	X								X							X	
65						X				X					X		
66						X					X					X	
67	X								X						X		
68						X					X					X	
69						X				X						X	
70		X								X						x	
71	X								X						X		
72						X					X					X	
73						X					x					X	
74	X								X						X		
75						x				X					X		
76	X								X						X		
77	X								X						X		
78	X								X						X		
79	X								X						X		
80	x									x					X		