

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**  
**EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL**  
**PAMPAS – TAYACAJA – HUANCAVELICA 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**  
**PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**YANINA LAURENTE OSORES**  
**BERTHA ORTIZ RODRIGUEZ**

**CALLAO – 2018**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

- DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ                      PRESIDENTE
- LIC. ESP. YRENE ZENaida BLAS SANCHO                      SECRETARIA
- MG. ERIKA NORKA MAGALLI YAIPEN VALDERRAMA      VOCAL

**ASESORA:** DRA, LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 069

Fecha de Aprobación de tesis: 05/10/2018

Resolución de Decanato N° 1317-2018-D/FCS de fecha 28 de Setiembre del 2018, donde se designa jurado evaluador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro creador, a Hector mi amado esposo, e hijo Thiago Sebastián por su apoyo incondicional y ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y en la culminación de mis estudios como enfermera especialista.

A mi querido esposo e hijo por su apoyo incondicional, sacrificio y esfuerzo por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

## **AGRADECIMIENTO**

- Mis más sinceros agradecimientos a las Dra. Inet Villa y Dra. Susan Ureta Soto por su asesoramiento y valiosos conocimientos que nos impartió para culminar el presente trabajo de investigación
- Al Hospital de Pampas - Huancavelica por abrirnos las puertas para poder realizar nuestro trabajo de investigación.
- Al personal de Enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital pampas - Huancavelica por brindarnos facilidades para el recojo de información y para la realización del trabajo de investigación.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>05</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>06</b>
<b>I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	
1.1 Identificación del Problema	07
1.2 Formulación de Problema	09
1.3 Objetivos de la investigación	09
1.4 Justificación	09
1.5 Importancia	12
<b>II: MARCO TEORICO</b>	
2.1 Antecedentes del estudio	13
2.2 Bases epistémicas	18
2.3 Bases culturales	21
2.4 Bases científicas	22
2.5 Definiciones de términos	31
<b>III: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	
3.1 Definición de variables	34
3.2 Operacionalización de variables	35
3.3 Hipótesis general e hipótesis específica	39
<b>IV: METODOLOGIA</b>	
4.1 Tipo de Investigación	40
4.2 Diseño de Investigación	40
4.3 Población y muestra	40
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	42

4.5 Procedimientos de recolección de datos	43
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	44
<b>V: RESULTADOS</b>	<b>45</b>
<b>VI: DISCUSION DE RESULTADOS</b>	
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	59
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	59
<b>VII: CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>IX: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>
● ANEXO 01. Instrumento de medición	
● ANEXO 02. Consentimiento informado	
● ANEXO N° 03. Base de datos	
● ANEXO N°04. Matriz de consistencia	

## TABLAS DE CONTENIDO

<b>Tabla N° 5.1:</b> Características personales de los pacientes de Centro Quirúrgico - Hospital Pampas - Tayacaja-Huancavelica 2017.	46
<b>Tabla N° 5.2:</b> Nivel de satisfacción del paciente del centro quirúrgico, Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017.	48
<b>Tabla N°5.3:</b> Calidad de atención de enfermería al paciente del centro quirúrgico, Hospital pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	50
<b>Tabla N° 5.4:</b> Satisfacción según opinión del paciente post operado servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	52
<b>Tabla N°5.5:</b> Calidad de atención según opinión del paciente post operado servicio de centro quirúrgico del Hospital pampas - Tayacaja Huancavelica 2017.	54
<b>Tabla N°5.6:</b> Satisfacción y calidad de atención del paciente de centro quirúrgico, Hospital pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	56
<b>Tabla N°5.7:</b> Prueba de hipótesis Satisfacción y calidad de atención del paciente de centro quirúrgico, Hospital pampas – Tayacaja - Huancavelica 2017.	58



## GRÁFICOS DECONTENIDO

<b>Gráfico N° 5.1:</b> Características personales de los pacientes de Centro Quirúrgico - Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	47
<b>Gráfico N° 5.2:</b> Nivel de satisfacción del paciente del centro quirúrgico, Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017.	49
<b>Gráfico N°5.3:</b> Calidad de atención de enfermería al paciente del centro quirúrgico, Hospital pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	51
<b>Gráfico N° 5.4:</b> Satisfacción según opinión del paciente post operado servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	53
<b>Gráfico N°5.5:</b> Calidad de atención según opinión del paciente post operado servicio de centro quirúrgico del Hospital pampas - Tayacaja Huancavelica 2017.	55
<b>Gráfico N°5.6:</b> Satisfacción y calidad de atención del paciente de centro quirúrgico, Hospital pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.	57

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **OBJETIVO**. Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención al paciente del centro quirúrgico – Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017 **METODOLOGÍA** el estudio fue correlacional, la población muestral estuvo constituida por 40 pacientes y 10 profesionales de enfermería, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fue la entrevista, observación y el instrumento un cuestionario que consto de 16 preguntas de nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería 20 preguntas ambos cuentan con una confiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach de Satisfacción (0,81) y cuidados de enfermería se ubican (0,72 a 0,99 ) validez de contenido V de Aiken de 0.00. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, se realizó el análisis de frecuencias absolutas y relativas, media, desviación estándar y la prueba Spearman. **RESULTADOS** el 30.0% presenta relación de poco satisfecho con una calidad de atención regular seguido de un 25.0% de insatisfacción y una calidad de atención mala, dimensión humana se encontró que el 62,5% lo percibe como regular, dimensión oportuna el 50% es regular, dimensión continua el 42,5% regular ,dimensión libre de riesgos 70% regular, dimensión técnica el 50% de los paciente se encuentran insatisfechos, 52,5% dimensión interpersonal poco satisfecho y en la dimensión entorno 85% poco satisfecho. **CONCLUSIÓN** existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención, coeficiente de correlación de Spearman = 0.516, y un  $p = 0.001$  que indica que es significativa.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, Atención, Satisfacción

## **ABSTRACT**

The research study had as OBJECTIVE. Determine the relationship between satisfaction and quality of patient care at the surgical center - Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017 METHODOLOGY the study was correlational descriptive, the sample population was constituted by 40 patients and 10 nursing professionals, the techniques used for the data collection was the interview, observation and the instrument a questionnaire consisting of 16 questions of level of patient satisfaction and quality of nursing care 20 questions both have a reliability Cronbach's Alpha coefficient of satisfaction (0.81) and care of nursing are located (0.72 to 0.99) validity of content V of Aiken of 0.00. The data were processed in the statistical program SPSS, the analysis of absolute and relative frequencies, mean, standard deviation and the Spearman test was performed . RESULTS 30.0% shows a low satisfaction ratio with a quality of regular attention followed by a 25.0% dissatisfaction and poor quality of care, human dimension was found that 62.5% perceive it as regular, timely dimension 50% is regular, continuous dimension 42.5% regular, risk-free dimension 70% regular, technical dimension 50% of patients are dissatisfied, 52.5% interpersonal dimension little satisfied and in the environment environment 85% little satisfied. CONCLUSION There is a direct (positive) and significant relationship between the level of satisfaction and quality of attention, Spearman correlation coefficient = 0.516, and  $p = 0.001$  which indicates that it is significant.

KEY WORDS: Quality, Attention, Satisfaction

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

#### **1.1 Identificación del problema**

La profesión de enfermería a través del tiempo se ha caracterizado por ser una profesión científica de cuidado al paciente, por lo tanto la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado que brinda al paciente para lograr su plena satisfacción, considerando que el paciente quirúrgico experimenta una serie de reacciones que le generan estrés, angustia, temor, miedo a la muerte y que alteran su bienestar biopsicosocial y espiritual. El temor a la cirugía, el ambiente hospitalario y la experiencia como pacientes, hace que precisen de cuidados con calidad y calidez (1).

En tal sentido, la atención con calidad y calidez de la enfermera en el postoperatorio es básica y fundamental, ya que de ello depende parte del éxito o fracaso de la recuperación del paciente, considerando que la calidad debe estar basada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde muchas veces se refleja en la satisfacción del paciente. La calidad del cuidado de enfermería ha sido objeto de cuestionamiento en los diferentes ámbitos. En Colombia, “la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados fue peor y mucho peor de lo que esperaba pues solo un 4% se encontró satisfecho” (2). Similares resultados se dieron en España, donde el 64,52% de pacientes hospitalizados desconoce el nombre de la enfermera que los está cuidando manifestando que solo ingresa a dar su mediación o hacer algún procedimiento (3). Frente a esta situación La OMS menciona que esta posición se debió, no solo a la mala infraestructura y a la falta de insumos que representan un serio problema, sino a problemas con el personal y los sistemas administrativos (4).

En el Perú la falta de atención oportuna en los centros de salud es una de las quejas que más sanciones recibe. A la fecha, hay alrededor de 50,000 quejas relacionadas con la mala atención que reciben los pacientes, advirtió Elena Zelaya, Superintendente de su salud. Resaltando que, del total de quejas recibidas, un 35.9% está vinculado al acceso a los servicios de salud. Sin embargo, la funcionaria aclaró que esa cifra no refleja en toda su magnitud la insatisfacción que tienen las personas con los centros de salud. "Solo un mínimo de personas se queja ante una insatisfacción"(5).

Situación nada diferente se muestra en el interior del país, región de Ayacucho, en el Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga el 45.1% de pacientes post operados refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medio (entre bueno y malo), hallazgos que ponen en tela de juicio la calidad de cuidado de enfermería caracterizado por ser rutinario, pragmático y parcial (6).

En el Servicio de URPA del Hospital Pampas - Tayacaja, se han observado manifestaciones de inconformidad entre pacientes y familiares respecto a los cuidados de enfermería, diversas reacciones como: incertidumbre, frustración, amargura, descontento, etc. porque la enfermera no lo atiende en forma oportuna, ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad y trato. Los pacientes señalan que la enfermera: "me trata mal", "no le importa mi salud", "no acude cuando la llamo", "se preocupa por terminar rápido su Trabajo", se retiran muy rápido de sus turnos sin importar la situación del paciente. Entre otras expresiones.

Por todo lo expuesto, se formulan las siguientes interrogantes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Formulación del problema general**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del Paciente de Centro Quirúrgico del Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017?

### **1.2.2 Formulación de problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Paciente de Centro Quirúrgico del Hospital de Pampas?
- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería al Paciente del Centro Quirúrgico del Hospital de Pampas?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico –Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente del Centro Quirúrgico Pampas - Tayacaja -Huancavelica 2017.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación practica**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del cuidado que toda institución aspira por lo tanto la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir órdenes relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe, normas, reglamentos, sino que la prioridad debe estar enfocada hacia el cuidado holístico que contempla el buen trato y el logro

de la satisfacción plena del paciente, favoreciendo la recuperación del paciente disminuyendo su ansiedad e incertidumbre durante su estancia hospitalaria.

#### **1.4.2 Justificación legal**

El profesional de la Ciencia de la Salud, específicamente la enfermera(o) participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, siendo estipulado en la Ley de trabajo del Enfermero capítulo I Artículo 2.- Rol de la Profesión de Enfermería. La Enfermera(o), los mismos que deben estar basados en el Proceso de Atención de Enfermería, principios que indudablemente deben ser cumplidos este último señalado el capítulo II artículo 7 (6).

#### **1.4.3 Justificación Económica y social**

La enfermedad siempre trae consecuencias que no solo involucran a quien la padece sino también a los familiares y las instituciones debido a los altos costos que generan, así como las complicaciones de la enfermedad por lo que, brindando cuidados de calidad, adecuados y oportunos pueden ayudar a reducir los costos, días de estancia hospitalaria, menores complicaciones propiciando la reincorporación familiar y social e incluso laboral.

#### **1.4.4 Justificación Teórica**

El “cuidado es la esencia del que hacer del profesional de enfermería, donde brindar cuidados significa ser responsables de proveer o encargarse de individuos que dependen de otros por sus condiciones o estado de salud como son los pacientes del Centro Quirúrgico, el modelo de sistemas la teoría de Enfermería de **Betty Newman** aborda el cuidado de la persona en su totalidad y de manera implícita, concibiendo a ” la persona como un sistema dinámico de relaciones establecidas entre los factores fisiológicos, psicológicos, socioculturales, de desarrollo y espirituales; así mismo **Virginia Henderson** considera a la persona como ser biopsicosocial cuya mente y cuerpo son inseparables y este requiere de asistencia para alcanzar la satisfacción de sus necesidades básicas y la independencia o la muerte específica. Considerando que tiene 14 necesidades básicas, cuyas necesidades están interrelacionadas entre sí, son comunes a todas las personas y en todas las edades, por lo que cabe mencionar la teoría **de Hildegard Peplau** donde se considera que las relaciones interpersonales de las personas se establecen a medida que pasan por las diferentes de las etapas de desarrollo y experiencias como es el proceso operatorio. Para ella, ser enfermera requiere una gran madurez, lucidez y capacidad de análisis. Pues a medida que la relación de ayuda enfermera - paciente se desarrolla, se logra identificar el problema y las posibles soluciones (7).

#### **1.4.5 Justificación Tecnológica**

Los resultados del estudio están orientados a proporcionar información a las autoridades del Hospital de Pampas, también a la Dirección Regional de Salud Huancavelica; así como al Jefe del servicio de URPA y Departamento de Enfermería para diseñar e implementar programas de mejora continua,



contribuyendo a disminuir los riesgos potenciales o secuelas post operatorias; mejorando su adaptación en un ambiente como es el servicio de la Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico.

### **1.5 Importancia**

No existiendo en el Hospital un informe real y de carácter científico sobre la calidad y el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en el área de Centro Quirúrgico el presente estudio proporcionará a la Institución datos que permitirán mejoras y generar cambios institucionales con el fin de fortalecer el cuidado brindado a los usuarios, así como también para la elaboración de planes de mejoramiento de la calidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de estudio**

Luego de realizar la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos relacionados. Así tenemos:

##### **2.1.1 A nivel Internacional**

BORRÉ ORTIZ Yeis; VEGA VEGA Yolanda (Colombia - 2014), en su estudio titulado “Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados”. tuvo por objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia) dando por Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Concluyendo que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (1).

SANTANA DE FREITAS Juliana, BAUER DE CAMARGO SILVA Ana Elisa, MINAMISAVA Ruth QUEIROZ BEZERRA Ana Lúcia, GOMES DE SOUSA Maiana. (Brasil - 2014), en su estudio titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, tuvieron por objetivos evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Dando por

Resultados entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Concluyendo que a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes (8).

MINCHÓN HERNANDO. Antonio; DÍAZ JIMÉNEZ. Maria; CUTILLA MUÑOZ. Maria; DE PORRAS CARRASCO. Rosario; DOMÍNGUEZ GARCÍA. Gerónima.; VÁZQUEZ DE LA ROSA. María del Pilar (España 2011). Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología”, con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología y los factores asociados, sobre una muestra al azar simple de 355 pacientes de una población de 3140. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario de satisfacción. Los resultados determinaron que los pacientes que responde el cuestionario auto administrado presentan una edad media de  $70,76 \pm 8,9$  años. Se observa un 59,37% de hombres frente a un 31,26% de mujeres con un tiempo medio de espera quirúrgica de 2,2 meses. El 64,52% de los entrevistados no conoce el nombre de la enfermera. En conclusión, existe la necesidad de poner en marcha de estrategias dirigidas a la mejora de la comunicación con los pacientes, familiares y las enfermeras (3).

### 2.1.2 A nivel nacional

GARCÍA VALVERDE Rodolfo, GÁLVEZ DÍAZ Norma (Perú 2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA - ESSALUD, Chongoyape - Perú. Estudio que tuvo por objetivo Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA - ESSALUD en el Distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de ESSALUD fue de 7499 y MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: ESSALUD tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos (9).

CASTRO Claudia, MORENO Claudia, PAREDES Harold (Perú - 2016) , en su estudio titulado “Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan”, tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista, Obteniendo como resultados que el 89,9% en puntualidad en la

atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; el análisis bivariado se realizó mediante la estadística inferencial utilizando la prueba estadística no paramétrica alfa de Kendall, obteniendo como resultados, asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención y grado de satisfacción ( $p=0,018326$ ;  $p<0,05$ ); trato humano y grado de satisfacción ( $p=0,000529$ ;  $p<0,05$ ); claridad en la información y grado de satisfacción ( $p=0,000221$ ;  $p<0,05$ ); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ( $p=0,001218$ ;  $p<0,05$ ) ( 10).

URRUTIA Silvia, CANTUARIAS Nélida (Perú - 2015), en su estudio titulado “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta”, tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015; cuyos resultados fueron: el 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta con una significancia estadística  $p < 0,05$  comprobándose la hipótesis de investigación propuesta,  $H_{i1}$ . La mayoría de las dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa  $p < 0,05$  y la mayoría de las

dimensiones de satisfacción del usuario tienen relación estadística significativa, con la calidad del cuidado de Enfermería, probándose las hipótesis Hi2 y Hi3 (11).

RAMOS TORRES Luz (Perú 2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Cuyo objetivo fue determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015 En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Concluyendo que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método

validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio (12).

## **2.2 Bases epistémicas**

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos (13).

Uno de los autores más representativos que habla sobre satisfacción del paciente es AVEDIS DONABEDIAN “Como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta (14).

La dimensión técnica refiere que la enfermera debe aplicar la ciencia y tecnología para rendir el máximo beneficio para la salud del usuario, resolviendo problemas tanto potenciales como reales de manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos.

Según el Ministerio de Salud, la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios

ético - deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (15).

Los factores que influyen en la satisfacción con respecto a los factores socio - demográficos, la edad y el grado de instrucción son los factores que influyen en la percepción de la calidad. De ésta manera a mayor grado de instrucción más baja es su percepción de la calidad (16).

La variable de situación laboral, muestra que el grado de satisfacción entre los diferentes grupos de estudio son similares, encontrándose el mayor grado de satisfacción en el grupo que incluye a el colectivo de jubilados, estudiantes, amas de casa, etc., es decir, personas que no perciben remuneración por su trabajo. Las personas que perciben una menor remuneración poseen un mayor grado de satisfacción, pese a que las diferencias entre todos los niveles de ingresos son muy similares. Los grupos con mayor nivel de estudios muestran menor grado de satisfacción que el grupo de edad con menos estudios. Los grupos de mayor edad son los que poseen mayor grado de satisfacción general. Para las tres áreas de estudio (atención primaria, atención especializada y hospitales públicos) el trato y la profesionalidad médica, de Enfermería y demás personal sanitario, se relacionan de forma significativa con el grado de satisfacción general (15).

Cuidado es la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. También es posible cuidar objetos (como una casa) para impedir que ocurran incidentes tales como daños y robos.

La teoría de Enfermería de **Betty Newman** (1970). En su Modelo de Sistemas aborda a enfermería en el cuidado de la persona en su totalidad y de manera implícita, concibiendo a la persona como un sistema dinámico de relaciones establecidas entre los factores fisiológicos, psicológicos, socioculturales, de desarrollo y espirituales así mismo **Virginia Henderson** considera la persona como ser



biopsicosocial cuya mente y cuerpo son inseparables, y este requiere de asistencia para alcanzar la satisfacción de sus necesidades básicas y la independencia o la muerte específica. Considera que tiene 14 necesidades básicas que comprenden los componentes de los cuidados de enfermería. Estas necesidades están interrelacionadas entre sí, son comunes a todas las personas y en todas las edades cabe mencionar la teoría de **Hildegard Peplau** (1952) considera que las relaciones interpersonales de las personas se establecen a medida que pasan a través de las etapas de desarrollo. Para ella, ser enfermera requiere una gran madurez, lucidez y capacidad de análisis: por consiguiente, considera que los cuidados son procesos educativos que tienden el desarrollo y al crecimiento. “El propósito de la enfermería es educar al paciente y a su familia y ayudarlos a alcanzar un desarrollo maduro de la personalidad”. A medida que la relación de ayuda enfermera- paciente se desarrolló, el profesional de enfermería ayuda al paciente a identificar el problema y las posibles soluciones (7).

Organización Mundial de la Salud (OMS), ha motivado la promulgación de la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en búsqueda de la protección de los derechos de las personas, a partir del lema: “Trato humanizado a la persona sana y enferma” este organismo enfatiza que la Humanización “Es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” (19).

### **2.3 Bases culturales**

Al igual que la calidad, la satisfacción es un concepto complejo y multidimensional compuesto de varios factores, basados en diferentes experiencias con los empleados que prestan el servicio y con otros elementos tangibles (comodidades de infraestructura, alimentación,

etc.) e intangibles; como entrega de información, grado de accesibilidad, nivel de burocracia, humanización del servicio, atención prestada a problemas psicosociales, Fitzpatrick afirma que el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica; ya que los pacientes con bajos grados de satisfacción regresan menos a sus controles, tienen menor adherencia a sus tratamientos y presentan pobres resultados en salud. De manera que mayores niveles de satisfacción con el servicio podrían determinar una mayor efectividad de la atención prestada.

Cabe mencionar existen organizaciones internacionales como la American Association of Critical-care Nurses (AACN) donde publicó la importancia del empleo efectivo y apropiado de la tecnología para conseguir la valoración, el tratamiento y los resultados óptimos del paciente así mismo. La American Organization of Nurse Executives (AONE) estableció como prioridad de investigación estudios sobre el personal, defensa del cuidado del paciente y tecnología y la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) es una agencia que financia la investigación del cuidado sanitario y cuyo propósito es mejorar la calidad, adecuación y efectividad de los servicios sanitarios, promueve las mejoras de la práctica clínica, organización, financiación y prestación de servicios sanitarios.

Según el colegio de Enfermeros del Perú señala la atención de enfermería de calidad, se logra cuando desde el primer momento de relación enfermero paciente, hay una buena comunicación basada principalmente en la entrevista, información recolectada, que orienta al enfermero a realizar un diagnóstico preciso, procedimientos que serán evaluados permanentemente para asegurar la responsabilidad por la calidad.

Teniendo en cuenta que actualmente el cliente está más informado, es más selectivo, tiene mayor capacidad de elección, es más segmentado, tiene mayor nivel de vida, etc , Por otro lado todas las instituciones

cuentan con un libro de reclamaciones sea virtual o físico así como el apoyo de La Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD que es el organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud del Perú está encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, Por tal razón se requiere monitorizar el nivel de satisfacción de los clientes hacia los servicios y productos, el reto de la institución es hacia la innovación constante, con calidad del personal y orientación al cliente. Para lograr este enfoque hacia el cliente se debe empezar a identificar qué factores inciden sobre la satisfacción del usuario, estos factores en muchas ocasiones no se evidencian de manera consciente, sin embargo, pueden ser detectados y recogidos con el fin de poder entregar servicios que aspiren a la satisfacción de las necesidades de los clientes (9).

## **2.4 Bases científicas**

### **2.4.1 Calidad de cuidado**

La calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente (20).

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda (21).

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente

relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades (22).

#### **2.4.1.1 Teorías de la calidad de atención**

Teniendo en cuenta el recorrido que subyace al desarrollo de la calidad, muchos investigadores, dentro de ellos **Gutarra**, expresa que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las organizaciones y para ello existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de calidad (23).

- a) Enfoque basado en el Usuario:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Enfoque basado en el Proceso:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- c) Enfoque basado en el Producto:** La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

#### **2.4.1.2 Trilogía de la calidad**

**Juran** plantea la Trilogía de la Calidad, la cual está compuesta por tres aspectos sustanciales: Planificación de la calidad, Control de calidad y Mejora de la calidad (24).

- a) La planificación de la calidad:** Implica una serie de pasos universales, que son en esencia: Determinar las necesidades de los clientes, Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes, y Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- b) El control de calidad:** Consiste en evaluar el comportamiento real de la calidad, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para luego actuar reduciendo las diferencias.
- c) La mejora de la calidad:** Consiste en elevar la calidad a niveles sin precedente; y la metodología para lograrlo consta de: Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de calidad anualmente, Identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora, establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin, proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para los equipos.

Ésta es una visión clara de lo que significa la calidad basada en la satisfacción del consumidor, muchas de sus publicaciones lo evidencian al reconocer que existe la satisfacción, pero también la insatisfacción del cliente, desde ésta perspectiva define la satisfacción del cliente como el resultado alcanzado cuando las características

del producto responden a las necesidades del cliente, asimilando la satisfacción del cliente a la satisfacción con el producto. Lo cual quiere decir que cuando las características del producto se encuentran inadecuadas el resultado más obvio va a ser la respuesta insatisfecha del cliente, manifestado a través de quejas, reclamos e inconformidad.

Lo anterior hace ver que en el sector salud, la historia de la calidad es relativamente corta y nueva, puesto que posterior al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes empresas e industrias, se fue difundiendo su implementación en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención sanitaria de los hospitales, no obstante, algunos investigadores desde tiempo remoto estuvieron relacionados con la calidad de la atención en salud, tal es el caso de Abraham Flexner y Ernest Amory Codman, pero el mayor aporte en este aspecto lo hizo el Dr. Avedis Donabedian, quien desde la década de los 60s introdujo y desarrolló un modelo de evaluación de la calidad mediante tres pilares fundamentales dentro de la organización de salud, esos aspectos son: Estructura, Proceso y Resultados (2).

#### **2.4.1.3 Dimensiones de la calidad de atención**

##### **Características de los cuidados de enfermería**

- a) **Cuidado humano:** Al atender a la persona enferma se les proporciona un soporte emocional al brindarles: compañía, trato amable, afecto y apoyo emocional.
- b) **Cuidado oportuno:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el usuario lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el

tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

- c) Cuidado continuo:** Esta dado por una atención sin interrupción y en forma permanente: según las necesidades, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindarán educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocupará por su mejoría, etc.
- d) Cuidado libre de riesgos:** Está orientada a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera(o) consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

El sistema de atención en salud debe hacer honor al usuario como individuo, respetando sus decisiones,

cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender el porqué), respeto por la intimidad del usuario, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada usuario un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud (25).

#### **2.4.2 Generalidades de la satisfacción**

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover. Desde el punto de vista de la psicología la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir, la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. MINSA 2000 define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros.

Según Avadis Donabedian la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo.

Mateo V. Mankeliunas define la satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos. Thorndike el considera la satisfacción como



aquel estado del organismo sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario hace lo necesario para mantenerlo renovado. La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso dada interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido.

La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como:

- a) **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- b) **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del usuario" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado es una meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales. Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que, de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente (27).

Monticelli Meisen (2004) señala que la "Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la

satisfacción del usuario” esta última se caracteriza por que la enfermera debe de contar con los conocimientos y habilidades que le permita brindar los cuidados, en forma oportuna, continua y libre de riesgo de acuerdo a las necesidades del usuario para lograr su satisfacción.

**a) Cuidado humano:** Al atender a la persona enferma se les proporciona un soporte emocional al brindarles: compañía, trato amable, afecto y apoyo emocional.

**b) Satisfacción con el cuidado oportuno:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el usuario lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

**c) Satisfacción con el Cuidado continuo:** Esta dado por una atención sin interrupción y en forma permanente: según las necesidades, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindarán educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocupara por su mejoría, etc.

**d) Satisfacción con el Cuidado libre de riesgos:** Está orientada a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus

medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera(o) consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

El sistema de atención en salud debe hacer honor al usuario como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender el porqué), respeto por la intimidad del usuario, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada usuario un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud (25).

#### **2.4.3 Cuidado de enfermería en la unidad de recuperación del paciente anestésico**

Abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

La unidad de recuperación se refiere al espacio donde se ubica el paciente en proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales que pueden quedar abolidos tras cualquier acto anestésico o quirúrgico. Suele cursar sin incidencias en la mayoría de pacientes, pero se

pueden presenciar distintos eventos que amenazan sus vidas y requieren la rápida actuación de médicos y enfermeras.

Las complicaciones pos anestésicas observadas en la URPA son:

- a) **Respiratorias:** Obstrucción o espasmo de la vía aérea, hipoxemia e hipo ventilación provocada por el dolor o la depresión farmacológica.
- b) **Cardio - circulatorias:** Cuadros de hipotensión por fallo cardiaco o secundario a hipovolemia peri operatoria o pérdidas sanguíneas no repuestas, arritmias, cuadros hipertensivos por dolor, hipoxemia o hipovolemia (20).

## 2.5 Definición de términos

- **Satisfacción:** Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, deshacer un agravio o premiar un mérito.
- **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser.

- **Pacientes Operados:** La atención al paciente en la etapa posquirúrgica se lleva a efecto, una vez que ha sido concluida su intervención quirúrgica, para ser trasladado de la sala de operaciones a la sala de recuperación post-anestésica, el inicio de esta etapa se considera al ser ingresado a la sala de recuperación post-anestésica o unidad de cuidados pos anestésicos. Su ubicación es dentro de las instalaciones del quirófano, o bien con acceso directo a la misma. En la etapa posquirúrgica la atención de la enfermera (o) se centra, en torno a la valoración integral del paciente y su vigilancia continua, con el propósito de proporcionar una asistencia de alta calidad profesional, iniciando por la identificación de complicaciones potenciales y su tratamiento oportuno, incluyendo la atención a sus familiares, sin olvidar otorgar la atención al paciente con capacidad, seguridad y calidez.
- **Cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica:** Abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.
- **Cuidado de enfermería:** Conjunto de acciones realizadas al paciente previo acto quirúrgico, destinadas a identificar condiciones físicas o psíquicas que pueden alterar resultados de la intervención y prevenir complicaciones post operatorias.

## **CAPITULO III**

### **VARIABLES E HIPOTESIS**

#### **3.1 Variables de la investigación.**

- **Satisfacción:** La satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de bienestar de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas.
- **Calidad de atención:** Es el uso eficiente de los recursos es garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares.



### 3.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de bienestar de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Humano</li> <li>● Oportuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El enfermero se presenta.</li> <li>- Pregunta por su estado.</li> <li>- Saluda.</li> <li>- Tiene gestos amables.</li> <li>- Informa sobre las acciones a realizar.</li> <li>- Conversa con el paciente.</li> <li>- Acude cuando lo necesita.</li> </ul>	<p>Escala de Satisfacción del cuidado</p>	<p>Insatisfecha Poco satisfecho Satisfecho</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuo</li> <li>• Libre de riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brinda información sobre sus cuidados.</li> <li>- Lo atendió de acuerdo a lo que necesitaba.</li> <li>- Le toman los signos en cada turno.</li> <li>- Explica los beneficios del cuidado y/o tratamiento.</li> <li>- Propicia la colaboración del paciente.</li> </ul>		
--	--	---	---	--	--

			- Brinda educación.		
--	--	--	---------------------	--	--

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Calidad de cuidado	Es el uso eficiente de los recursos es garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico</li> <li>• Interpersonal</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocación</li> <li>- Atención</li> <li>- Soluciona problemas</li> <li>- Identifica al paciente</li> <li>- Realiza procedimiento</li> <li>- Ayuda al paciente.</li> <li>- Conversa con el paciente.</li> <li>- Transmite confianza.</li> </ul>	Escala de Calidad de cuidado	<p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Protege la intimidad del paciente.</li><li>- El ambiente está limpio.</li><li>- Ayuda a su estancia hospitalaria.</li></ul>		
--	--	--	---	--	--

### **3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas.**

#### **3.3.1. Hipótesis de investigación (H<sub>1</sub>)**

La satisfacción y la calidad de atención del paciente se relacionan significativamente en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica.

#### **3.3.2. Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

No existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención en los pacientes post operados es satisfecho con una calidad de atención buena en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.

#### **3.3.3 Hipótesis Específicas**

- Los Paciente post operado del servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica se encuentran poco satisfechos.
- La calidad de atención que percibe el Paciente post operado del servicio de unidad de recuperación del paciente anestésico del Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica es regular.

## CAPITULO IV METODOLOGÍA

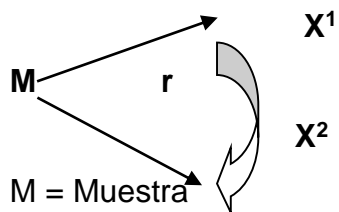
### 4.1 Tipo de investigacion

El trabajo de investigación fue un estudio de tipo cuantitativo correlacional Prospectivo, transversal.

- **Correlacional:** Porque Identifico la relación que existe entre nivel de satisfacción y la calidad de atención.
- **Transversal:** Según la ocurrencia de los hechos los datos fueron tomados en un momento determinado.
- **Prospectivo:** Los datos fueron analizados en el futuro.

### 4.2 Diseño de la investigación

El estudio fue de tipo correlacional, cuyo diseño es.



M = Muestra

X<sub>1</sub> = Satisfacción

X<sub>2</sub> = Calidad de atención

R = Grado de relación entre ambas variables

### 4.3 Población y muestra

- **Población Enfermeras:** La población estuvo constituida por 10 profesionales de enfermería de Centro Quirúrgico, Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.
- **Población de Pacientes:** Promedio de 48 pacientes post operados de Centro Quirúrgico, Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.

- **Muestra de pacientes:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

**Dónde:**

Z	=	1.96
P	=	0.50
Q	=	0.50
N	=	140
E	=	0.05
n	=	¿?

**Reemplazando en la fórmula:**

$$(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 48$$

$$N = \frac{(0.05)^2 (140-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}{n = 40 \text{ pacientes}}$$

**4.3.1 Área de estudio:**

- Fue desarrollado en el Hospital, de Pampas - Tayacaja, Institución de nivel II - 1 ubicado en Jr. Bolivar S/N Cuadra 4, brinda servicios en las diferentes especialidades como es el caso de los pacientes post operados en el área de cirugía general.

**4.3.2 Criterios de Inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años.

- Pacientes que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.

#### 4.3.3 Criterios de Exclusión:

- Pacientes con alteración de la conciencia.

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, observación y como instrumentos los cuestionarios (anexo N° 1), los que fueron tomados teniendo en cuenta los objetivos de estudio, conteniendo interrogantes relacionadas nivel de calidad de atención y satisfacción.

Para la recolección de los datos de la variable satisfacción se utilizó el cuestionario de satisfacción el cual está estructurado según los indicadores que en conjunto consta de 16 preguntas de nivel de satisfacción del paciente; con respecto a la variable calidad de cuidado se utilizó el cuestionario sobre la calidad del cuidado de enfermería el cual consto de 20 preguntas de calidad de cuidado.

Los instrumentos utilizados fueron elaborados por Cochachi S e Inga T el 2014.

El baremo utilizado para medir los instrumentos fue:

ESCALA	DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN				TOTAL
	HUMANO	OPORTUNA	CONTÍNUA	LIBRE DE RIESGO	
SATISFECHO	54 – 60	9 – 10	9 – 10	17 - 20	88 - 100
POCO SATISFECHO	49 – 53	7 – 8	7 – 8	15 - 16	81 – 87
INSATISFECHO	12 – 48	2 – 6	2 – 6	4 - 14	20 - 80
<b>TOTAL</b>	12 – 60	2 – 10	2 - 10	4 - 20	20 – 100

ESCALA	DIMENSIONES DE CALIDAD			TOTAL
	TÉCNICO	INTERPERSONAL	ENTORNO	
BUENO	15 – 20	35 – 40	14 - 15	63 - 75
REGULAR	12 – 14	30 – 34	12 – 13	55 – 62
MALA	5 – 11	8 – 29	3 – 11	16 - 54
<b>TOTAL</b>	5 – 20	8 – 40	3 - 15	16 – 75

#### 4.4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados por Cochachi e Inga en el 2014 obteniendo como resultados que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala de Satisfacción del Usuario (0,81) y la escala de cuidados de enfermería se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 lo que indica que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad y el coeficiente de validez de contenido V de Aiken obtenido para los once ítems permite afirmar que existe un fuerte acuerdo entre los cinco jueces que han validado el instrumento, por lo que se demuestra que existe una fuerte consistencia y homogeneidad de las apreciaciones de los cinco expertos que han evaluado el instrumento de investigación con un  $P < 0.00$ .

#### 4.5 Procedimientos de recolección de datos:

Para realizar la recolección de datos se planificaron los siguientes momentos estableciendo días y horarios en los que se aplicaron los instrumentos procurando en todo momento que no interfiriera con el trabajo del personal de salud.

- Se solicitó el permiso correspondiente, para realizar la investigación así mismo se les explico a las profesionales de enfermería y pacientes post operados el objetivo de la investigación, se les proporciono la hoja de consentimiento informado (anexo N° 02).



- Se recogió la hoja de consentimiento informado cotejando las firmas de las participantes del estudio que aceptaron participar de la investigación.
- Se entregó el instrumento para su respectivo llenado, por única vez, considerando los criterios de inclusión y los principios éticos (Beneficencia, No maleficencia, Justicia y Autonomía).
- Se recogió el instrumento corroborando su respectivo llenado en un tiempo aproximado de 20 minutos. Se trabajó con 40 pacientes que reunieron los criterios de inclusión. Finalmente se tabularon y procesaron los datos según lo planificado.

#### **4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos:**

Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 19, donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva iniciando con el reporte de frecuencias absolutas y relativas a sí mismo la media y la desviación estándar, para la relación de las variables y prueba de hipótesis se realizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación de las variables. Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas simples y compuestas.

## **CAPITULO V**

## **RESULTADOS**

Para la presentación de los resultados se empleó cuadros simples y de doble entrada, GRÁFICO de barras y barras agrupadas, medidas de frecuencia y porcentajes. Para ellos se empleó el programa SPSS vers. 19.0 y Microsoft Excel 2010.

La muestra de estudio estuvo constituida por 10 profesionales de enfermería del Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica y 40 pacientes post operados de Centro quirúrgico, el cual se detalla en las tablas y gráficos.

### **TABLA N° 5.1**

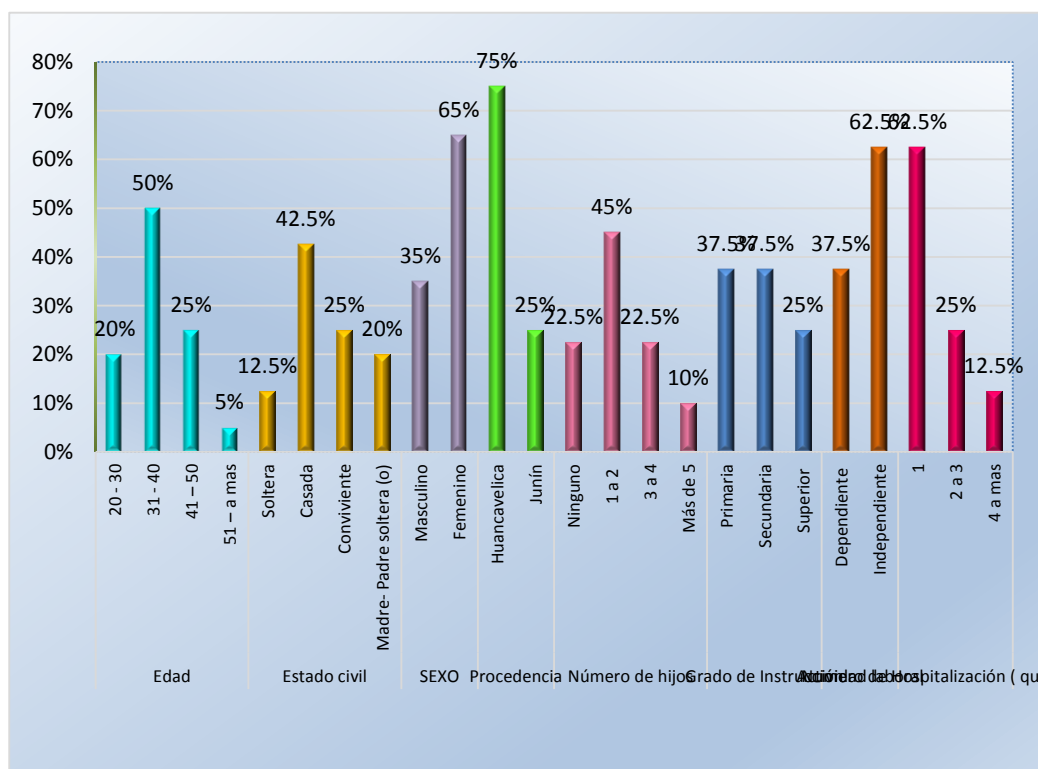
**CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS PACIENTES DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL PAMPAS - TAYACAJA HUANCVELICA 2017**

<b>Características personales</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>	20 – 30	8	20%
	31 – 40	<b>20</b>	<b>50%</b>
	41 – 50	10	25%
	51 – a mas	2	5%
<b>Estado civil</b>	Soltera	5	13%
	Casada	<b>17</b>	<b>43%</b>
	Conviviente	10	25%
	Madre- Padre soltera (o)	8	20%
<b>SEXO</b>	Masculino	14	35%
	Femenino	<b>26</b>	<b>65%</b>
<b>Procedencia</b>	Huancavelica	<b>30</b>	<b>75%</b>
	Junín	10	25%
<b>Número de hijos</b>	Ninguno	9	23%
	1 a 2	<b>18</b>	<b>45%</b>
	3 a 4	9	23%
	Más de 5	4	10%
<b>Grado de Instrucción</b>	Primaria	<b>15</b>	<b>38%</b>
	Secundaria	<b>15</b>	<b>38%</b>
	Superior	10	25%
<b>Actividad laboral</b>	Dependiente	15	38%
	Independiente	<b>25</b>	<b>63%</b>
<b>Numero de Hospitalización ( quirúrgicas)</b>	1	<b>25</b>	<b>63%</b>
	2 a 3	10	25%
	4 a mas	5	13%

Fuente: Entrevista, aplicada 2017.

**GRÁFICO N° 5.1**

## CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS PACIENTES DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL PAMPAS - TAYACAJA HUANCVELICA 2017.



FUENTE: Tabla N°5.1

**INTERPRETACIÓN:** Del total de pacientes post operados de URPA del Hospital Pampas Tayacaja encuestados el 50% (20) se encuentra entre 31 a 40 años, el 42.5% (17) de estado civil son casadas(os), el 65% (26) son del sexo femenino, el 75% (30) son procedentes de Huancavelica, 45% (18) tienen 1 a 2 hijos, el 37.5% (15) tiene grado de instrucción primaria y secundaria respectivamente, el 62.5% (25) son trabajadores independientes y 62.5% (25) es su primera intervención quirúrgica.

**TABLA N° 5.2**

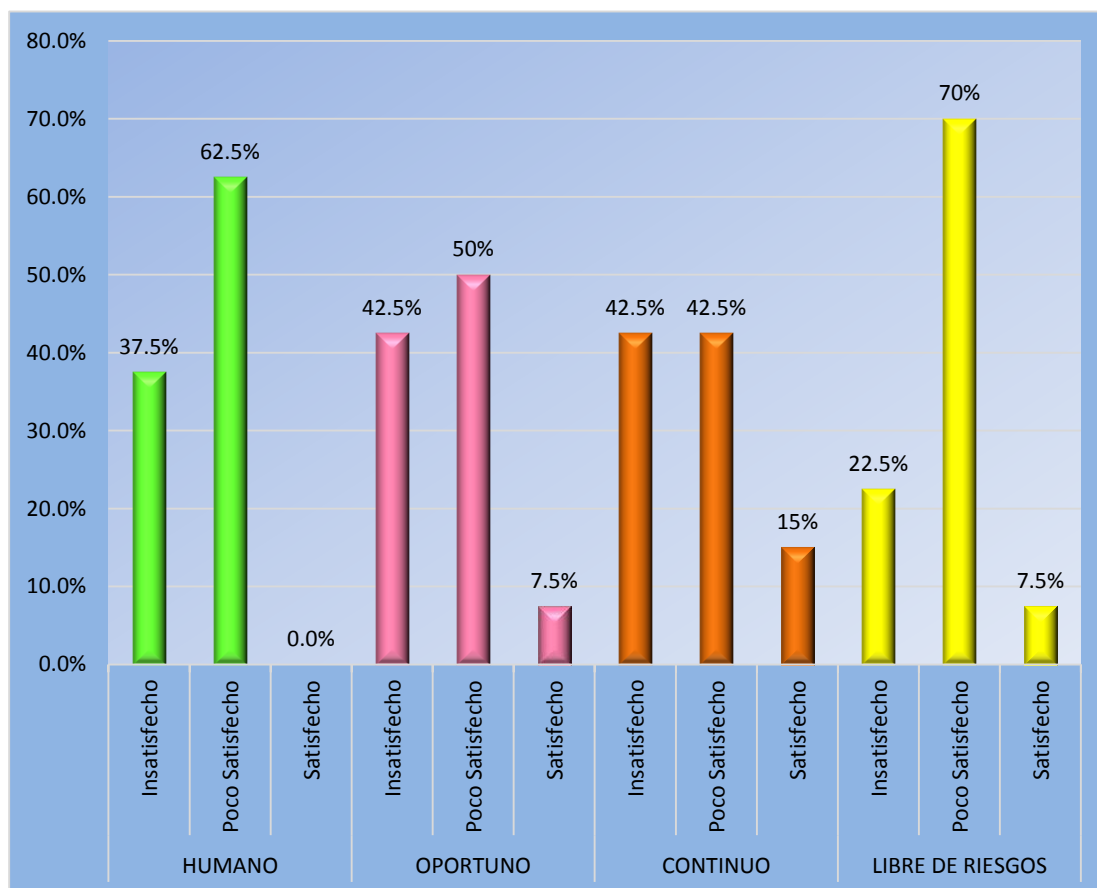
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCAMELICA 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>HUMANO</b>	Insatisfecho	15	37.5 %
	Poco Satisfecho	<b>25</b>	<b>62.5%</b>
	Satisfecho	0	0.0%
<b>OPORTUNO</b>	Insatisfecho	17	42.5%
	Poco Satisfecho	<b>20</b>	<b>50.0%</b>
	Satisfecho	3	7.5%
<b>CONTINUO</b>	Insatisfecho	<b>17</b>	<b>42.5%</b>
	Poco Satisfecho	<b>17</b>	<b>42.5%</b>
	Satisfecho	6	15.0%
<b>LIBRE DE RIESGOS</b>	Insatisfecho	9	22.5%
	Poco Satisfecho	<b>28</b>	<b>70.0%</b>
	Satisfecho	3	7.5%

FUENTE: Entrevista, aplicada 2017.

**GRÁFICO N° 5.2**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCAMELICA 2017.**



FUENTE: Tabla N°5.2

**INTERPRETACIÓN:** Del total del 100% de los Pacientes post operados de URPA del Hospital Pampas Tayacaja al evaluar la satisfacción del paciente en la DIMENSIÓN HUMANA se encontró que el 62,5% (25) lo percibe como poco satisfecho, DIMENSIÓN OPORTUNA el 50% (20) también lo percibe como poco satisfecho, DIMENSIÓN CONTINUA el 42,5% (17) como insatisfecho y poco satisfecho respectivamente y en la DIMENSIÓN LIBRE DE RIESGOS el 70% (28) considera poco satisfecho.

**TABLA N°5.3**

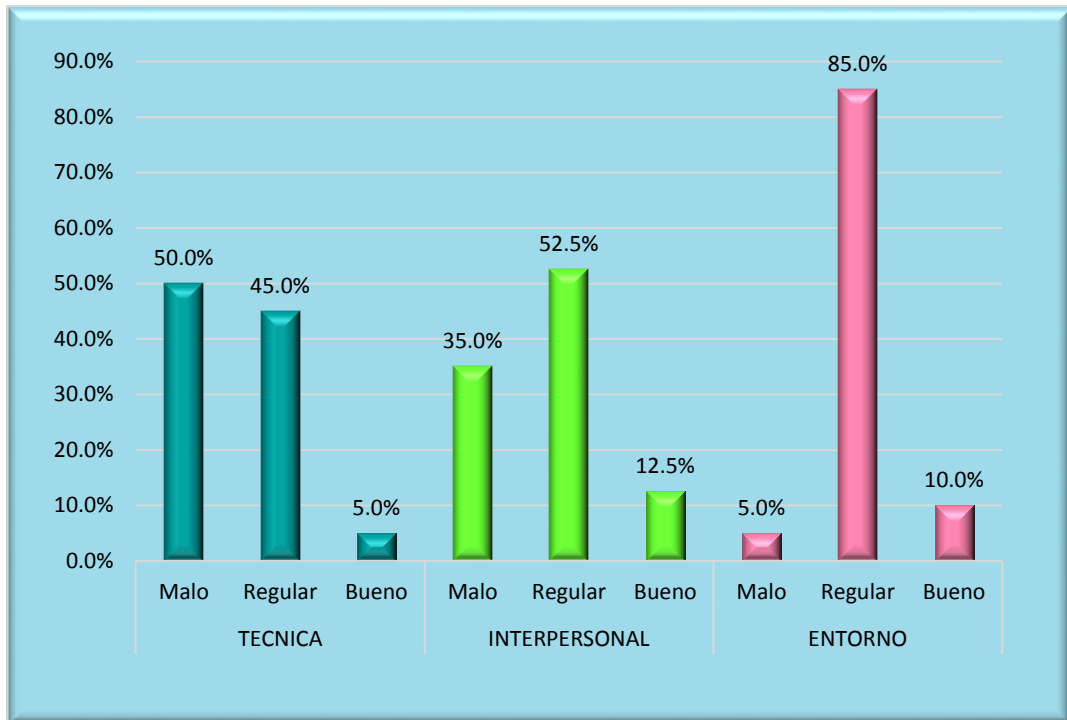
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL PACIENTE DEL CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCAVELICA 2017.**

Calidad de Atención		Frecuencia	Porcentaje
<b>TECNICA</b>	Malo	<b>20</b>	<b>50.0%</b>
	Regular	18	45.0%
	Bueno	2	5.0%
<b>INTERPERSONAL</b>	Malo	14	35.0%
	Regular	<b>21</b>	<b>52.5%</b>
	Bueno	5	12.5%
<b>ENTORNO</b>	Malo	2	5.0%
	Regular	<b>34</b>	<b>85.0%</b>
	Bueno	4	10.0%

FUENTE: Entrevista, aplicada 2017.

**GRÁFICO N° 5.3**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL PACIENTE DEL CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA**



**HUANCAVELICA 2017.**

Fuente: Tabla N°5.3

**INTERPRETACIÓN:** Del total del 100% de los Pacientes post operados de URPA del Hospital Pampas Tayacaja al evaluar la calidad de atención en la DIMENSIÓN TÉCNICA se encontró que el 50% (20) de los pacientes lo consideran malo, el 52.5% (21) en la DIMENSION INTERPERSONAL la calidad es regular, y en la DIMENSION ENTORNO el 85% (34) es de calidad regular.



**TABLA N° 5.4**  
**SATISFACCIÓN SEGÚN OPINIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO**  
**SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL PAMPAS –**  
**TAYACAJA HUANCAVELICA 2017.**

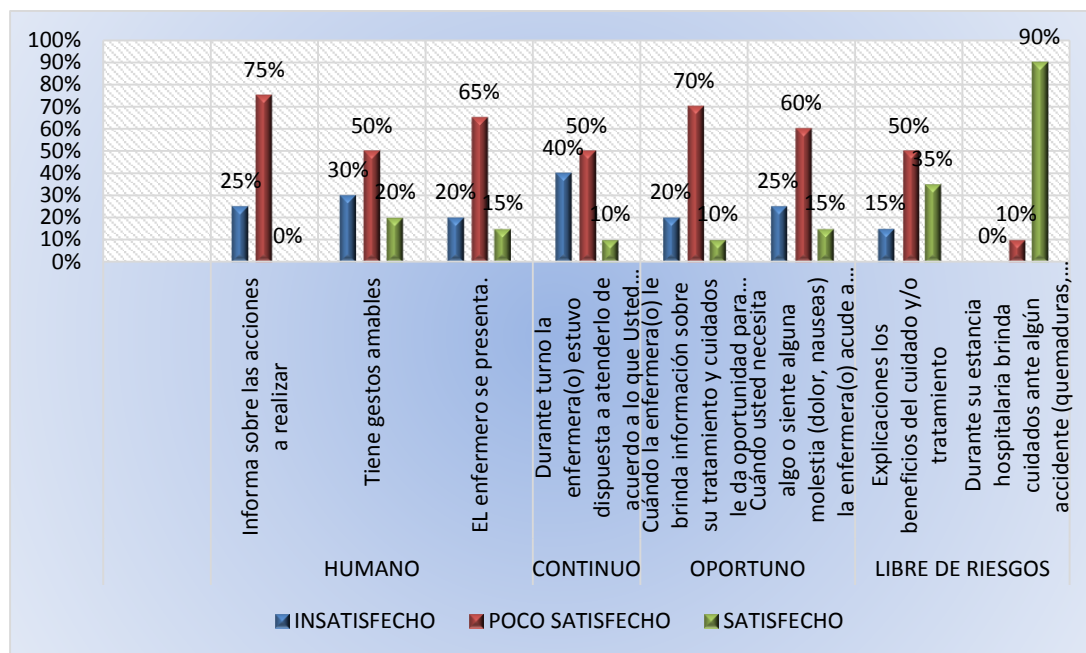
SATISFACCION	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
<b>HUMANO</b>			
Informa sobre las acciones a realizar	25%	<b>75%</b>	0%
Tiene gestos amables	30%	<b>50%</b>	20%
EL enfermero se presenta.	20%	<b>65%</b>	15%
<b>CONTINUO</b>			
Durante turno la enfermera(o) estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a lo que Usted necesitaba.	40%	<b>50%</b>	10%
<b>OPORTUNO</b>			
Cuándo la enfermera(o) le brinda información sobre su tratamiento y cuidados le da oportunidad para expresar sus dudas.	20%	<b>70%</b>	10%
Cuándo usted necesita algo o siente alguna molestia (dolor, nauseas) la enfermera(o) acude a atenderlo	25%	<b>60%</b>	15%
<b>LIBRE DE RIESGOS</b>			
Explicaciones los beneficios del cuidado y/o tratamiento	15%	<b>50%</b>	35%
Durante su estancia hospitalaria brinda cuidados ante algún accidente (quemaduras, caídas, etc	0%	10%	<b>90%</b>

FUENTE: Entrevista, aplicada 2017.

**GRÁFICO N° 5.4**

## SATISFACCIÓN SEGÚN OPINIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCAVELICA 2017.

FUENTE: Tabla N°5.4



**INTERPRETACIÓN:** En la evaluación de la satisfacción en la DIMENSIÓN HUMANA es poco satisfecho con un 75% sobre informe de las acciones, 50% gestos amables, y 65% presentación del enfermero(a). Así misma la DIMENSIÓN CONTINUA es poco satisfecho el 50% refiere que la enfermera(o) lo atendió cuando lo necesitaba, DIMENSIÓN OPORTUNO el 70% le brinda información sobre su tratamiento y cuidados dándole oportunidad para expresar sus dudas, 60% acude a atenderlo cuándo usted necesita algo o siente alguna molestia. Y en la DIMENSIÓN LIBRE DE RIESGOS poco satisfecho con un 50% respecto a explicaciones sobre cuidado o tratamiento y el 90% está satisfecho porque durante su estancia hospitalaria brinda cuidados ante algún accidente cuidado.

**TABLA N° 5.5**

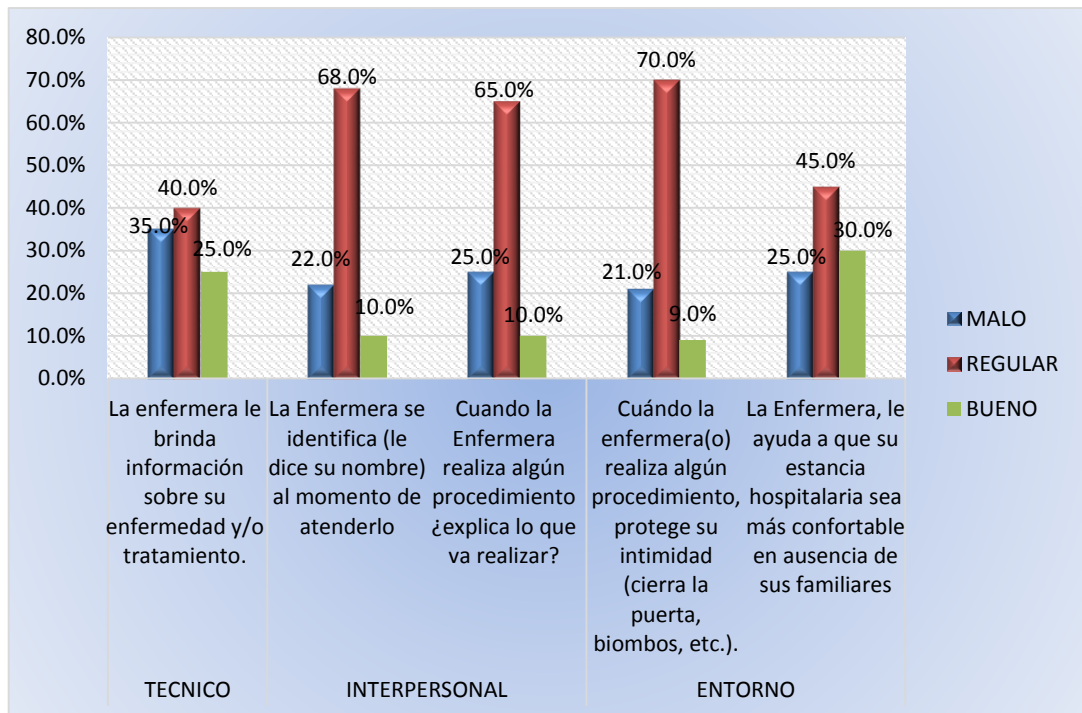
**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN OPINIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCVELICA 2017.**

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>
<b>TECNICO</b>			
La enfermera le brinda información sobre su enfermedad y/o tratamiento.	35%	<b>40%</b>	25%
<b>INTERPERSONAL</b>			
La Enfermera se identifica (le dice su nombre) al momento de atenderlo	22%	<b>68%</b>	10%
Cuando la Enfermera realiza algún procedimiento ¿explica lo que va realizar?	25%	<b>65%</b>	10%
<b>ENTORNO</b>			
Cuándo la enfermera(o) realiza algún procedimiento, protege su intimidad (cierra la puerta, biombos, etc.).	21%	<b>70%</b>	9%
La Enfermera, le ayuda a que su estancia hospitalaria sea más confortable en ausencia de sus familiares	25%	<b>45%</b>	30%

FUENTE: Entrevista, aplicada 2017.

**GRÁFICO N° 5.5**

**CALIDAD DE ATENCION SEGÚN OPINION DEL PACIENTE POST OPERADO SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCVELICA 2017.**



FUENTE: Tabla N° 5.5

**INTERPRETACIÓN:** Respecto a la evaluación de la calidad de atención en sus diferentes dimensiones se encontró; en la DIMENSIÓN TÉCNICA 40% percibe regular calidad de atención respecto a la información que le brinda sobre su enfermedad y/o tratamiento, DIMENSIÓN INTERPERSONAL el 68% regular calidad sobre la identificación de la enfermera (le dice su nombre) al momento de atenderlo, 65% regular calidad sobre la explicación ente algún procedimiento, DIMENSIÓN ENTORNO el 70% regular calidad de atención respecto a la protección de su intimidad y el 45% regular calidad respecto a que la enfermera hace que la estancia hospitalaria sea más confortable.

**TABLA N° 5.6**

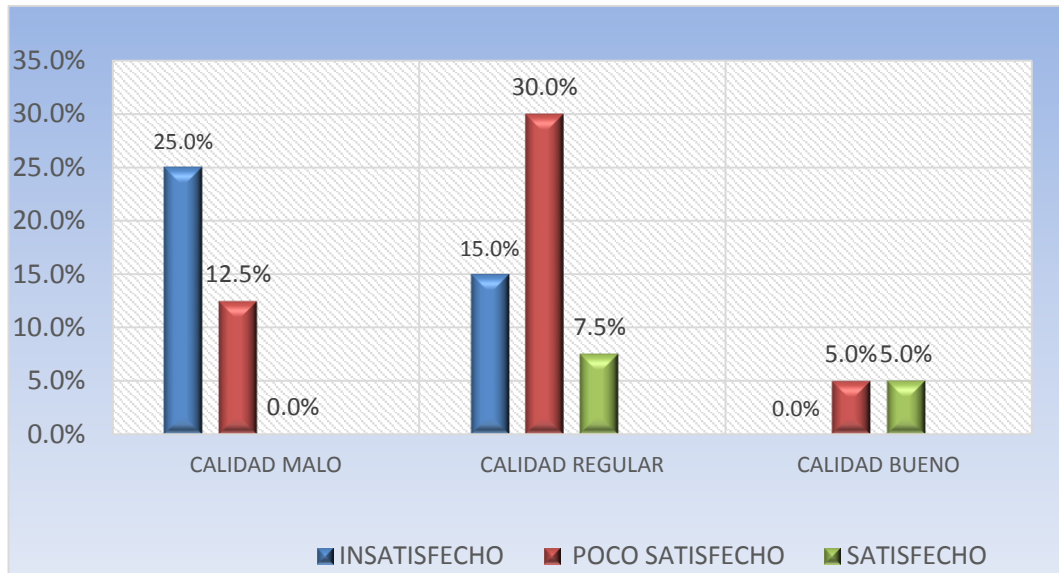
**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS - TAYACAJA HUANCVELICA 2017.**

NIVEL DE SATISFACCION	CALIDAD DE ATENCION						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INSATISFECH</b>	10	25,0%	6	15,0%	0	0,0%	16	40.0%
<b>O</b>	5	12,5%	12	<b>30,0%</b>	2	5,0%	19	<b>47,5%</b>
<b>POCO</b>	0	0,0%	3	7,5%	2	5,0%	5	12,5%
<b>SATISFECHO</b>								
<b>SATISFECHO</b>								
<b>TOTAL</b>	15	37,5%	21	52,5%	4	10,0%	40	100%

FUENTE: Entrevista y cuestionario, aplicados 2017.

**GRÁFICO N° 5.6**

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS - TAYACAJA HUANCAVELICA 2017.**



FUENTE: Entrevista, aplicada 2017.

**INTERPRETACIÓN:** Del total del 100% de los Pacientes post operados de URPA del Hospital Pampas Tayacaja, se observa que del total de 47.5% (19), el 12.5% (5) presentan relación de poco insatisfecho con calidad de atención malo, el 30.0% (12) presenta relación de poco satisfecho con una calidad de atención regular, seguido de un 5% (2) de poco satisfecho y con una calidad de atención bueno.

**TABLA N° 5.7**

**PRUEBA DE HIPOTESIS SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCAVELICA 2017.**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,530	,106	3,849	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,516	,114	3,712	,001 <sup>c</sup>
N de casos válidos	40			

Respecto a la contrastación de Hipótesis se observa que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.516, indicando una relación directa (+) y un  $p = 0.001$  siendo significativa.

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados**

La Organización Mundial de Salud define la calidad, como el alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en su salud y teniendo en cuenta que el “cuidado es la esencia del que hacer del profesional de enfermería, Frente a ello los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población, exigiendo del profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención (30).

Lo que motivo a plantear la hipótesis de investigación donde el nivel de satisfacción en los pacientes post operados es poco satisfecho con una calidad de atención regular en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Pampas - Tayacaja - 2017. Respecto a la contratación de Hipótesis se consideró que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.516, indicando una relación directa (+) y un  $p = 0.001$  siendo significativa por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

#### **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares**

En enfermería lo primordial es valorar las necesidades de los pacientes con el fin de satisfacerlas con las intervenciones y actividades de enfermería. Siendo prioritaria la participación del



usuario en la evaluación y mejoramiento de la atención. Al evaluar la satisfacción de atención en la dimensión humana se encontró que el 62,5% de los encuestados se encontraron poco satisfechos, al igual que en la dimensión oportuna con 50%, dimensión continuo el 42,5% insatisfechos y en la dimensión libre de riesgos 70% considera a la calidad de atención de enfermería poco satisfechos (Tabla N°5.2) Siendo más detallada en sus diferentes dimensiones (Tabla N°5.4,) en la evaluación de la dimensión humana el 75% percibió como poco satisfecho, respecto a la información que brinda la enfermera cuando realiza alguna acción, 50% refiere que los gestos amables son poco satisfechos así mismo el 65% presento poca satisfacción percepción sobre la presentación del enfermero(a) durante su atención. Diferentes resultado fueron encontrados por CASTRO MORENO y PAREDES, en su estudio titulado “Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan”, hallando un trato humano alto con 72,9%.(10) Guerrero y Col. en su artículo sostiene lo mencionado por Garzón donde el cuidado humanizado se convierte en una filosofía de vida aplicada en la práctica profesional de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera - paciente. De tal forma que el profesional de enfermería tiene el compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de la dignidad y la conservación de la vida, mediante un cuidado humanizado en los pacientes (30). Así mismo la dimensión Continua los pacientes se encontraron poco satisfechos en un 60%, donde refirieron que la enfermera(o) lo atendió cuando lo necesitaba, caso distinto encontró CASTRO MORENO y PAREDES donde el 89,9% de los pacientes refieren que el personal de enfermería se presentaron buena puntualidad en la atención (10).

La satisfacción del usuario en la dimensión continua está dada por una atención sin interrupción y en forma permanente, según las necesidades y con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde también se les brinda educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría, etc. (25).

En la dimensión oportuna el 70% los pacientes se encontraron poco satisfechos considerando que la enfermera le brinda información sobre su tratamiento y cuidados dándole la oportunidad para expresar sus dudas, 50% acude a atenderlo cuando necesita algo o siente alguna molestia siendo poco satisfecho. CASTRO MORENO y PAREDES encontraron que el 81,4% del personal de enfermería brinda con claridad la información siendo alto (10). Ser oportuno durante la atención está dado cuando son brindados cada vez que el usuario lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, como brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados. (25)

Y en la dimensión libre de riesgos esta es percibida como poco satisfecha con un 50% respecto a explicaciones sobre cuidado o tratamiento, el 90% se siente satisfecho frente a la prevención ante algún accidente. CASTRO MORENO y PAREDES encontraron que el 67,4% satisfacción frente a cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio (10). Brindar cuidado libre de riesgos está orientado a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las

dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera(o) consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta (25).

Según Avadis Donabedian donde considera a la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo, por lo que el MINSA definió que la satisfacción del usuario esta dado cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros (26).

En nuestro estudio se encontró al evaluarla calidad de atención en la dimensión técnica el 50% lo percibieron como calidad mala, en la dimensión interpersonal el 52,5% lo percibió como regular al igual que en la dimensión entorno 85% regular (Tabla 5.3). Diferentes resultados fueron dados por BORRÉ y VEGA en el 2014 en su estudio "Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados". Donde encontró que el 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho" (2). Al igual que RAMOS en su estudio "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Pics, Los resultados de su trabajo muestran que un 72,2% se encuentran de satisfechos frente a un 27,84% de insatisfacción (12).

Respecto a la evaluación de la satisfacción sobre la calidad de atención en sus diferentes dimensiones se encontró; en la dimensión técnica 40% lo percibió como regular respecto a la información que le brinda sobre su enfermedad y/o tratamiento, (Tabla N° 5.5.). Resultados diferenciados se encontraron en el estudio de RAMOS

donde un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere al punto fundamentalmente que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población (12).

El ser humano cuando sufre deterioro de su salud requiere de ayuda y cuidados profesionales para lograr la adaptación, explicaciones acerca como abordar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la enfermedad y de los procesos de atención hospitalarias (30). Por lo que el componente técnico hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad (27).

En la dimensión interpersonal encontramos el 68% percibió como regular la identificación de la enfermera (le dice su nombre) al momento de atenderlo, (Tabla N° 5.5) resultados distintos fueron dados por García y Gálvez en su estudio de Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud MINSA - ESSALUD, Chongoyape - Perú. En la dimensión de empatía es la que más nivel alcanzó con 51,9%. (9). Al igual que RAMOS encontró en la dimensión empatía con mayor porcentaje 91,3% (12). Respecto a nuestro estudio el 65% de los pacientes encuestados percibieron como regular la explicación que le brinda el personal de enfermería ante algún procedimiento, (Tabla N° 5.5).

Teniendo en cuenta que la Humanización es parte de la piedra angular del que hacer de enfermería pues se encuentra integrada por relación enfermera paciente caracterizado por el proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida (30). Es así que el componente interpersonal se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente (27).

Dimensión entorno el 70% percibe la calidad de atención como regular, respecto a la protección de su intimidad al igual que el 45% calidad regular respecto a que la enfermera hace que la estancia hospitalaria sea más confortable. (Tabla N° 5.5) Resultados distintos son presentados por GARCÍA y GÁLVEZ en su estudio Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA - ESSALUD, Chongoyape - Perú. Respecto a la seguridad es el que más nivel alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene un 44.6% (9) al igual que el estudio desarrollado por RAMOS en su estudio Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Pics, donde la que mayor porcentaje fue la Seguridad con 96,13%. (12).

El Componente del entorno - confort está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro

adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes así como las condiciones de seguridad que el personal le brinda para evitar o disminuir riesgos (27). El paciente espera de la enfermera un trato adecuado con él, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional paciente, confianza para preguntarle de su estado, dolor, etc.; debe saber hablar y escuchar al paciente, el equipo de enfermería debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciándole la información orientativa de la información clínica ; apoyando el esfuerzo y colaboración (30).

La valoración del cuidado de enfermería hace parte importante de la gerencia del cuidado que ejercen las enfermeras en cada una de las áreas de desempeño siendo de esta manera necesario realizar acciones para mejorar la salud de los pacientes y propiciar un entorno adecuado. En nuestro estudio se encontró que del 47.5% el 30.0% de la población encuestada se encuentran poco satisfecho con una calidad de atención regular seguido muy de cerca de un 25.0% presentando insatisfacción y una calidad de atención mala (Tabla N°5,6). Diferentes resultados fueron hallados por URRUTIA y CANTUARIA en el 2015 en su estudio “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta”, estudio que tuvo por objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en encontrando que la relación entre ambas variables donde el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio

de emergencia del Hospital La Caleta(11). Por lo que se puede afirmar que la satisfacción del paciente depende en gran parte de la calidad percibida que brinda el profesional de enfermería, esto es un aspecto fundamental porque las condiciones en las que se encuentra la mayoría de los pacientes en áreas de hospitalización, requieren de cuidado humano, continuo, oportuno y libre de riesgos, a fin de evitar complicaciones en la salud, contribuyendo así la recuperación del usuario y preservando la vida de los seres humanos. Para ello la práctica de los cuidados de enfermería requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades esenciales para poder brindar cuidados de enfermería de calidad al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario (29).

## **VII. CONCLUSIONES**

- a. Existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.516, lo cual indica una relación directa (+) y un  $p = 0.001$  que indica que es significativa.

- b. Los pacientes post operados presentaron poco satisfecho con una calidad de atención regular seguido de insatisfacción y una calidad de atención mala.
- c. Los pacientes post operados presentan una opinión regular sobre la calidad del cuidado técnica, interpersonal y entorno son regulares.
- d. Respecto a la evaluación de la satisfacción los pacientes post operados en sus tres dimensiones humano, oportuno, libres de riesgos es poco satisfecho a diferencia de la dimensión continuo que es insatisfecho.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- a) A la dirección del Hospital de Pampas, incorporar estrategias organizativas como capacitaciones para brindar una atención con mayor oportunidad; asimismo, se requiere consolidar los programas de educación continua dirigidos al equipo de salud para optimizar la calidad y calidez de la atención. Una estrategia particularmente



importante es el fortalecimiento de los indicadores de calidad técnica e interpersonal con el fin de mantener una evaluación permanente y detectar áreas de mejora para su corrección oportuna.

- b) A la Unidad de Capacitación del Hospital de Pampas, evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de los pacientes toda vez que es un indicador de la calidad de los cuidados que se ofertan.
- c) Desarrollar trabajos de investigación que permitan establecer los factores asociados al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.
- d) A las instituciones proveedoras de servicios de salud, mejorar la calidad de atención, desarrollando un programa continuo de mejoramiento de calidad que utilice medios estandarizados bien definidos, rigurosos y confiables.

## **IX. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA**

1. HERNÁNDEZ, Isabel. Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de

- Ayacucho, 2013 [tesis para optar el grado de doctor]. Universidad Nacional San Agustín - Arequipa. Pág. 14.
2. BORRÉ ORTIZ Yeis; VEGA VEGA Yolanda. Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados Colombia 2014 Rev Ciencia Y Enfermería XX (3): 81-94, 2014. [Serie internet]: Consulta [16 mayo 2018] Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)
  3. MINCHÓN HERNANDO. Antonio; DÍAZ JIMÉNEZ. Maria; CUTILLA MUÑOZ. Maria; DE PORRAS CARRASCO. Rosario; DOMÍNGUEZ GARCÍA. Geronima.; VÁZQUEZ DE LA ROSA. María del Pilar. Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología 2011. España. Rev. Enferm. Glob. vol.10 no.23 Murcia jul. 2011. Pág. 15 [Serie internet]: Consulta [16 mayo 2018] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412011000300020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000300020)
  4. GONZALEZ DIAZ Hector Eduardo. Calidad de la Atención. Publicación de Atlantic International Universiti [Publicación en Línea] Consulta [14 mayo 2016] Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
  5. DIARIO GESTIÓN Hay más de 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. - Publicado el /29.08.2017 - 06:20 AM [Artículo en Línea] Consulta [14 mayo 2016] Disponible en: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552>
  6. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669 Consulta [17 mayo 2017] Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)

7. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ Maria Luz.  
Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería Consulta: [15 mayo 2018] Disponible en: [http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/Enfermeria-Tema11\(IV\).pdf](http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/Enfermeria-Tema11(IV).pdf)
8. SANTANA DE FREITAS Juliana, BAUER DE CAMARGO SILVA Ana Elisa, MINAMISAVA Ruth QUEIROZ BEZERRA Ana Lúcia, GOMES DE SOUSA Maiana. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil 2014 Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 [Serie internet]: Consulta [14 mayo 2018] Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
9. GARCÍA VALVERDE Rodolfo, GÁLVEZ DÍAZ Norma. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape – Perú 2016 Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985 [Serie internet]: Consulta [16 mayo 2018] Disponible:  
[http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/viewFile/383/371.](http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/viewFile/383/371)
10. CASTRO Claudia, MORENO Claudia, PAREDES Harold Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan Perú 2016. [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Consulta [08 julio 2018] Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4701.](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4701)
11. URRUTIA Silvia, CANTUARIAS Nelida. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta Perú - 2015. Rev. In Crescendo. Ciencias de la

- Salud. 2016; 3(2): 119-129 [Serie internet]: Consulta [09 julio 2018]  
Disponible en:  
[http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-salud/article/view/1426.](http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-salud/article/view/1426)
12. RAMOS TORRES Luz. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Perú 2015. [Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud] [Serie internet] Consulta [14 julio 2018] Disponible en:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf.](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf)
13. Marky, G. (2013) Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo - Diciembre 2012. Tesis de Licenciatura. Lima: UNMSM. Pág. 24.
14. Donabedian A. (1993). Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. Pág. 24.
15. MINSA (2005). Guía para la Autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer Nivel. Lima: MINSA. Pág. 25.
16. Rodríguez, M. (2012). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de maestría. Lima: UNMSM; 2012. Pág. 25.
17. Leininger, M. (1994) Teoría de los cuidados culturales, en Ann Marriner-Tomey, Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Mosby Doyma. Pág. 27.
18. Marriner-Tomey A, Alligood-MR. (2002) *Modelos y teorías en enfermería*. 5ª ed. Madrid: Harcourt. Pág. 28.

19. DURAN DE VILLALOBOS María Mercedes. Marco Epistemológico de la Enfermería - Colombia 2002 Rev. Aquichán vol.2 no.1 Bogotá Jan./Dec. 2002 [Serie internet] Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972002000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100003)
20. Ministerio de Salud (MINSA) . Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: MINSA. 2002 Pág. 35.
21. Gutiérrez, R. Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. Toledo 2003. Pág. 35.
22. ROMERO AMERI Liliam. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2008 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero\\_al.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf?sequence=1)
23. Gutarra, MONTALVO VICTOR (2002). Implementación de los Círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico – ITEC. [ Tesis para optar el título profesional ingeniero Industrial] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú – Lima. Pág. 36. [Serie internet] Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra\\_M\\_V/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/t_completo.pdf)
24. Juran JM. (1996). Juran y la calidad por el diseño. España: Díaz de Santos. Pág. 35.
25. Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de calidad en salud. 2da edición. Bogotá, Colombia. Médica Internacional. 2006.

26. HUATUCO HENRRIQUEZ Guisella Jennifer. La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre Lima Peru 2008 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Fecha de acceso [18 de julio 2017] sito:  
<http://cybertesis.urp.edu.pe/browse?type=author&value=Huatuco+Henriquez%2C+Guisella+Jennifer>
27. Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care. 1993; 1 (1): 14-17. Pág. 38.
28. COCHACHI URBANO, Sybila Ruth, INGA FIGUEROA, Tarcila. Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUO HUANCAYO 2014" [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Fecha de acceso [12 de mayo 2017] sito:
29. MONCHÓN Paola, MONTOYA Yamin. Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Perú – 2014 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Consulta [08 de mayo 2018] Disponible en:  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/441>
30. Guerrero-Ramírez Rosa, Meneses La Riva Mónica De La Cruz-Ruiz María, Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Consulta [22 mayo 2018] Disponible en:  
<http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>



# ANEXOS



**ANEXO Nº 01**



**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

---

**ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Cuestionario**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) señor(a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es recopilar información para determinar “el nivel de satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería brindados”, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de Enfermería.

**I. DATOS GENERALES**

- 1) Edad:  años.
- 2) Sexo: Femenino  Masculino
- 3) Diagnostico Medico: \_\_\_\_\_
- 4) Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_
- 5) Procedencia:
- |                 |                      |                        |                      |
|-----------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| a. Región Junín | <input type="text"/> | c. Región Huancavelica | <input type="text"/> |
| b. Región Pasco | <input type="text"/> | d. Otros               | <input type="text"/> |
- 6) Grado de instrucción
- |               |                      |             |                      |
|---------------|----------------------|-------------|----------------------|
| a. Primaria   | <input type="text"/> | c. Superior | <input type="text"/> |
| b. Secundaria | <input type="text"/> |             |                      |
- 7) Estado civil:
-

- a. Soltero
- b. Conviviente
- c. Casado
- d. Viudo
- e. Divorciado

**8) Actividad laboral:**

- a. Dependiente
- b. Independiente

## II. IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Para Usted la enfermera(o) es:

- 1) La persona que viste el uniforme verde turquesa ( )
- 2) La persona que viste el uniforme blanco ( )
- 3) La persona que viste el guardapolvo blanco ( )
- 4) No identifica. ( )

## III. CALIDAD

El entrevistador realizara el siguiente cuestionario:

Acciones	Respuesta			
	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
<b>Componente técnico</b>				
1. La Enfermera(o) tiene vocación para atender en este servicio ¿De qué manera?				
2. ¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, etc.)?				
3. Durante su hospitalización en el servicio ¿De qué manera la Enfermera(o) resuelve y solucionar sus problemas?				
4. La enfermera le brinda información sobre su enfermedad y/o tratamiento. De manera:				
5. En cuanto a sus necesidades de higiene y comodidad ¿Cómo califica usted el cuidado de la Enfermera?				

	<b>Respuesta</b>
--	------------------

<b>Acciones</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Componente Interpersonal</b>					
6. La Enfermera; ¿se dirige a usted por su nombre?					
7. La Enfermera se identifica (le dice su nombre) al momento de atenderlo.					
8. Cuando la Enfermera realiza algún procedimiento ¿explica lo que va realizar?					
9. La Enfermera le explica sobre la evolución de su enfermedad.					
10. La Enfermera le brinda la ayuda necesaria cuando usted lo solicita (necesita).					
11. Conversa con usted la enfermera sobre otros temas que no fuesen su enfermedad.					
12. Los familiares que le visitan; ¿reciben trato amable por parte de la Enfermera?					
13. La Enfermera le transmite confianza y seguridad en los procedimientos que le realiza.					
<b>Componente Entorno</b>					
14. Cuando la enfermera(o) realiza algún procedimiento, protege su intimidad (cierra la puerta, biombos, etc.).					
15. El ambiente de la unidad de recuperación es ¿limpio y ordenado?:					
16. La Enfermera, le ayuda a que su estancia hospitalaria sea más confortable en ausencia de sus familiares.					

#### **IV. SATISFACCIÓN**

Acciones	Respuesta				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>mana</b>					
1. La enfermera(o) ¿Se presenta ante Usted al inicio del turno?					
2. La enfermera(o) ¿Le pregunta cómo amaneció?					
3. La enfermera(o) ¿Le brinda un abrazo o una palmada en la espalda?					
4. La enfermera(o) ¿Le saluda por su nombre?					
5. La enfermera(o) ¿Se acerca con gestos amables (sonrisas suaves, animosas)?					
6. El tono de voz con que la Enfermera(o) se dirige a Usted es amable.					
7. Siente que la enfermera(o) trata a todos sus pacientes por igual.					
8. La enfermera(o) hizo uso del consentimiento informado “le aplicaremos una inyección está dispuesta(o) a colaborar”					
9. La enfermera(o) ¿le hace sentir importante como persona?					
10. Cuándo Usted participa en sus cuidados, la enfermera(o) lo felicita.					
11. El lenguaje que utiliza la enfermera(o) cuando le explica algún procedimiento que realiza es comprensible.					
12. La enfermera(o) ¿Conversa con Usted cuando realiza algún procedimiento?					
<b>ortuna</b>					

13. Cuándo usted necesita algo o siente alguna molestia (dolor, náuseas) la enfermera(o) acude a atenderlo.					
14. Cuándo la enfermera(o) le brinda información sobre su tratamiento y cuidados le da oportunidad para expresar sus dudas.					
<b>ntinua</b> 15. Durante el día (turno mañana, tarde y noche) la enfermera(o) estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a lo que Usted necesitaba.					
16. La enfermera(o) le toma los signos vitales en cada turno					
<b>re de riesgo</b> 17. Durante la administración de su tratamiento la enfermera(o) ¿Le explica los beneficios del medicamento para su organismo?					
18. La enfermera(o) ¿propicia que Usted colabore en sus cuidados?					
19. Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente (quemaduras, caídas, etc.).					
20. La enfermera(o) le brinda educación para sus cuidados en el hospital y en su hogar.					

¡Gracias por su colaboración!



**ANEXO N° 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

“SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA HUANCVELICA 2017”

**Investigador:**

Yo.....Actua  
lmente trabajo como enfermera asistencial en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica, he sido informado en forma detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio, asimismo indicar que mi participación es voluntaria, debe quedar claro que no es una evaluación sino es una investigación que reportará beneficios al servicio de Centro Quirúrgico a la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital pampas - Tayacaja Huancavelica, la base de datos no incluirá nada que me permita ser identificado.

Se tomarán medidas de seguridad para proteger los documentos que identifican a la encuesta y entrevista.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

.....

**Firma**



**ANEXO Nº 03  
BASE DE DATOS**

Nº	NIVEL DE SATISFACCION	CALIDAD	HUMANO	OPORTUNO	CONTINUO	LIBRE DE RIESGOS	TECNICA	INTERPERSONAL	ENTORNO
1	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00
3	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00
4	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
5	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
7	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00
8	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
9	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00
13	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00
16	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
17	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
18	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
19	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
21	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00
22	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00
23	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00
24	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
25	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00
26	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
27	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
28	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
29	1.00	2.00	2.00	11.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
30	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00



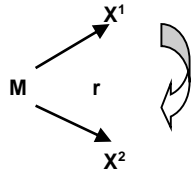
31	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
32	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00
33	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
34	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
35	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00
36	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00
37	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00
38	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
39	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
40	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00



**ANEXO Nº 04**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** “Satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica 2017”

**AUTORES:** LAURENTE OSORES, Yanina y ORTIZ RODRIGUEZ, Bertha

	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENCIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS	PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del Paciente de Centro Quirúrgico del Hospital de Pampas - Tayacaja	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico - Hospital Pampas - Tayacaja	<b>Hipótesis de investigación (H1):</b> Existe una relación significativamente entre la satisfacción y la calidad de atención del paciente en el servicio de	- Satisfacción. - Calidad de atención.	<b>Satisfacción:</b> - Humano - Oportuno - Continuo - Libre de riesgo  <b>Calidad:</b> - Técnico - Interpersonal - Entorno	- <b>Correlacional:</b> Porque Identifico la relación que existe entre nivel de satisfacción y la calidad de atención.  - <b>Transversal:</b> Según la ocurrencia de los hechos los datos fueron	El estudio fue de tipo correlacional, cuyo diseño es.   M = Muestra X <sub>1</sub> = Satisfacción	<b>Población Enfermeras:</b> La población estuvo constituida por 10 profesionales de enfermería de Centro Quirúrgico, Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.	<b>Técnica:</b> Entrevista y cuestionario.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario (anexo Nº 1), Para la recolección de los datos de la variable satisfacción se utilizó el cuestionario de	- Se solicitó el permiso correspondiente, para realizar la investigación así mismo se les explico a las profesionales de enfermería y pacientes post operados el objetivo de la	Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados en el programa

Huancavelica 2017?	<p>Tayacaja - Huancavelica 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico.</li> <li>- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente del Centro Quirúrgico Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017.</li> </ul>	<p>Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica.</p> <p><b>Hipótesis nula (H0)</b></p> <p>No existe relación significativamente entre la satisfacción y la calidad de atención del paciente en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.</p>			<p>tomados en un momento determinado.</p> <p>- <b>Prospectivo:</b> Los datos fueron analizados en el futuro.</p>	<p><math>X_2</math> = Calidad de atención</p> <p>R = Grado de relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población de Pacientes:</b> Promedio de 48 pacientes post operados de Centro Quirúrgico, Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.</p> <p><b>Muestra de pacientes:</b> La muestra está constituida por 40 pacientes post operados de centro quirúrgico de Hospital de Pampas - Tayacaja - Huancavelica.</p>	<p>satisfacción el cual está estructurado según los indicadores que en conjunto consta de 16 preguntas de nivel de satisfacción del paciente; con respecto a la variable calidad de cuidado se utilizó el cuestionario sobre la calidad del cuidado de enfermería el cual consto de 20 preguntas de calidad de cuidado.</p>	<p>investigación, se les proporciono la hoja de consentimiento informado (anexo N° 03).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recogió la hoja de consentimiento informado cotejando las firmas de las participantes del estudio que aceptaron participar de la investigación.</li> <li>- Se entregó el instrumento para su respectivo llenado, por única vez, considerando los criterios de inclusión y los principios éticos (Beneficencia, No maleficencia, Justicia y Autonomía).</li> </ul>	<p>ma estadístico SPSS versión 19.</p>
--------------------	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--

									<p>- Se recogió el instrumento corroborando su respectivo llenado en un tiempo aproximado de 20 minutos. Se trabajó con 40 pacientes que reunieron los criterios de inclusión. Finalmente se tabularon y procesaron los datos según lo planificado.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--