

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



**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE EN LA UNIDAD DE RECUPERACION POST ANESTESICA
DEL HOSPITAL DE PICHANAKI – JUNIN 2019**

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

AUTORES:

GIANNINA BEATRIZ CORONEL HUAMAN

MILAGROS YANTAS OSCANOA

SARITA ALVARADO CHAMORRO

CALLAO - 2020

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ PRESIDENTE
- MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES SECRETARIO
- LIC. ESP. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO VOCAL

ASESORA: DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 077-2020

Fecha de Aprobación del trabajo académico: 02/10/2020

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU/FCS de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA:

A Dios por ser nuestro guía, a nuestros padres por acompañarnos en cada etapa de nuestro andar, a nuestros hijos por ser fortaleza para continuar, esperamos ser dignas de tan valioso esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminarnos con sabiduría, perseverancia y por nuestro caminar.

A nuestros padres por ser impulsores de seguir adelante.

Al hospital por brindarnos facilidades en la ejecución de nuestra tesis, en especial a las jefaturas de enfermería por permitir desarrollar investigación y facilidades brindadas.

A nuestra asesora de investigación que fue nuestra guía en este proceso de tesis, por sus sabios consejos y enseñanzas, logrando así terminar nuestro trabajo de investigación.

INDICE

	Pag.
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
I.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
I.2 Formulación del problema.....	15
I.3 Objetivos.....	16
I.4 Limitantes de la Investigación	19
II. MARCO TEÓRICO	
II.1 Antecedentes	20
II.2 Bases teóricas	28
II.3 Conceptual	33
II.4 Definición de términos básicos	53
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	
III.1 Hipótesis.....	23
III.2 Definición conceptual de variables	24
3.2.1 Operacionalización de variables.....	25
IV. DISEÑO METODOLOGICO	
IV.1 Tipo y diseño de investigación	26
IV.2 Método de investigación	26
IV.3 Población y muestra	27
IV.4 Lugar de estudio y periodo Desarrollado.....	28
IV.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	28
IV.6 Análisis y procesamiento de datos	31
V. RESULTADOS	
V.1 Resultados descriptivos	32
V.2 Resultados Inferenciales	35

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

VI.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	39
VI.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	41
VI.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	42
CONCLUSIONES.....		43
RECOMENDACIONES.....		44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		45
ANEXOS		48
•	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	49
•	INSTRUMENTOS VALIDADOS	51
•	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	54
•	BASE DE DATOS.....	55
•	OTROS.....	60

INDICE DE CONTENIDO

TABLA 5.1.	Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención humana de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	30
TABLA 5.2.	Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención oportuna de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki,, Junín – Pichanaki, 2019	31
TABLA 5.3.	Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención continua de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki,, Junín – Pichanaki, 2019	32
TABLA 5.4.	Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención segura de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	33
TABLA 5.5.	Niveles de la calidad de atención de enfermería por dimensiones según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	34
TABLA 5.6.	Niveles de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	35
TABLA 5.7	Niveles de Satisfacción del paciente de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	36
TABLA 5.8.	Pruebas de normalidad shapiro-wilk en la calidad y satisfacción del cuidado de enfermería, según los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	37
TABLA 5.9.	Correlación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital	

Pichanaki , Junín – Pichanaki , 2019.....	38
TABLA 5.10. Correlación entre la dimensión atención oportuna de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	39
TABLA 5.11. Correlación entre la dimensión atención continua de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	40
TABLA 5.12. Correlación entre la dimensión atención segura de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019.....	41
TABLA.5.13. Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	42

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 5.1.	Niveles de la calidad de atención de enfermería por dimensiones según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	39
GRAFICO 5.2.	Niveles de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	41
GRAFICO 5.3.	Niveles de Satisfacción del paciente de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	42
GRAFICO 5.4.	Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención humana de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	43
GRAFICO 5.5.	Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención oportuna de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019.....	44
GRAFICO 5.6.	Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención continua de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	45
GRAFICO 5.7.	Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención segura de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	46
GRAFICO 5.8.	Dispersión de puntos de la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de la URPA del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.....	47

RESUMEN

La calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente son dos variables de interés en la atención de salud, las cuales motivaron la presente investigación que se realizó en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Pichanaki. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la URPA del Hospital Pichanaki, 2019. **Metodología:** Estudio correlacional, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 35 pacientes de la URPA del Hospital Pichanaki, a los cuales se realizó una encuesta. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman. **Resultados:** 14 % de pacientes perciben que el nivel de calidad de atención desfavorable/malo, el 74% medianamente favorable/ regular y el 11 % bueno; es decir que los pacientes perciben que la calidad de atención de enfermería es la regular en la URPA del Hospital Pichanaki. En relación con la satisfacción de los pacientes, el 31 % se encuentran insatisfechos, en condición neutro 57% y el 11% satisfechos. Coeficiente de correlación de Spearman directa y positiva ($\rho = ,919$) y un p-valor igual a 0,000. **Conclusiones:** La calidad de atención de enfermería es regular y directamente proporcional a una satisfacción neutra del paciente, se necesita optimizar la calidad de atención de las enfermeras, para satisfacer las necesidades del paciente de la URPA del Hospital Pichanaki.

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, paciente.

ABSTRACT

The quality of nursing care and patient satisfaction are two variables of interest in health care, which motivated the present investigation that was carried out in the Post-anesthesia Recovery Unit of the Pichanaki Hospital. Objective: To determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the URPA of Pichanaki Hospital, 2019. Methodology: Correlational study, with non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 35 patients from the URPA of Pichanaki Hospital, who were surveyed. Descriptive statistics were used and the Rho Spearman correlation coefficient was used for hypothesis testing. Results: 14% of patients perceive the level of quality of care as unfavorable / bad, 74% moderately favorable / regular and 11% good; In other words, patients perceive that the quality of nursing care is the regular one in the URPA of the Pichanaki Hospital. In relation to patient satisfaction, 31% are dissatisfied, 57% are in neutral condition and 11% are satisfied. Direct and positive Spearman correlation coefficient ($\rho = .919$) and a p-value equal to 0.000. Conclusions: The quality of nursing care is regular and directly proportional to a neutral satisfaction of the patient, it is necessary to optimize the quality of care of the nurses, to satisfy the needs of the patient of the URPA of the Pichanaki Hospital.

Keywords: quality, care, satisfaction, patient.

INTRODUCCION

La satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención del enfermero son dos variables de gran interés en la atención de salud del paciente, ya que la no satisfacción del usuario es tomada en cuenta como medida de calidad por los establecimientos de salud especialmente en los programas que están enfocadas a la mejora de la calidad en salud.

Las actitudes diarias del profesional de enfermería para el cuidado de la persona ha generado una construcción de la imagen de enfermera (o) deshumanizada, con poca visión para el cuidado, con poca sensibilidad y empatía, aspectos primordiales para el paciente cuando valora el cuidado de enfermería. De este modo las enfermeras(os) muchas veces solo realizan intervenciones de enfermería distintas de un cuidado humano.

La asistencia sanitaria actual, el avance rápido de la ciencia y la tecnología ha originado la automatización, pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según la atención percibida, sea de aceptación o de rechazo por la atención integral postoperatoria brindada por la enfermera. En el proceso de cambio de las instituciones prestadoras de salud, el compromiso personal con la calidad y la calidez, no solo es encomiable, sino un paso indispensable en la meta hacia una cultura de calidad. El personal de salud que interactúa directamente con el paciente debe comprender que el principal objetivo es satisfacer al paciente. Es así que nos referimos al hecho de que el personal no solo debe identificarlo por su nombre o apellido, mas aun debe conocer sus necesidades y expectativas, así se lograra que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva considerando una atención calida que contribuyó al restablecimiento de su salud.

Por ello con este estudio buscamos determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de URPA del Hospital Pichanaki - Junín, 2019; para la cual se estructuro la tesis en los siguientes capítulos: Capítulo I, se exhibe el planteamiento del problema. Capítulo II, marco teórico, el cual a su vez comprende: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases conceptuales de las variables implicadas. Capítulo III, hipótesis. Capítulo IV Metodología de investigación el cual contiene el tipo de estudio, método de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo V y VI se presentan los resultados de la investigación, con su respectivo análisis e interpretación; además, se muestra la discusión de los resultados. Finalmente, se presentan: las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Las autoras.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1 Descripción de la realidad problemática:

En todo el mundo hablar de calidad en salud es un tema de mucha controversia, existen varios países que le dan mayor prioridad y esto se ve reflejada en la salud de su población. Actualmente la calidad de atención de salud que recibe el paciente en los servicios de salud ha sido catalogada como de baja calidad por el aumento de la tasa de morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso, teniendo en cuenta que si no hay servicios de salud de calidad, la cobertura sanitaria universal seguirá siendo una promesa vacía, los beneficios económicos y sociales son claros; debemos dar la importancia que se debe para el mejoramiento de la calidad, de modo de generar confianza en los servicios de salud y garantizar que todos tengan acceso a una atención de alta calidad y centrada en la persona (1).

En los países de Latinoamérica, la atención de calidad es muy importante, que la carencia tiene repercusiones no solamente sobre la eficiencia del sistema de salud o la impresión que los ciudadanos tienen de él, sino que, puede costarles la vida, un nuevo reporte sobre los sistemas de salud revela que en los países de pequeños y medianos ingresos que son la mayoría, el 2018 en América Latina y el Caribe murieron más de 8 millones de personas por enfermedades que pudieran ser perfectamente tratables por los sistemas de salud, originando consigo el reporte de 60% de las muertes que podrían haberse tratado médicamente, por consecuencia de una baja calidad de atención, siendo la mala calidad de la atención de salud un mayor obstáculo para reducir la mortalidad que la falta de acceso a servicios de salud (2).

En Colombia el 2018 se estimó que más de 22.000 colombianos mueren cada año debido a la mala calidad de la atención, y cerca de 12.000 más mueren debido al acceso deficiente de los servicios de salud, aunque Colombia ahora brinda cobertura de servicios de atención en salud a una mayor proporción de la población que los demás países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), pero los resultados en salud y la calidad siguen siendo peores, ya que la tasa de mortalidad materna en Colombia es un 25% más alta que la de México (3).

Generalmente, la consecuencia del derroche y la ineficiencia del gasto en salud estropean la confianza de los pacientes en los sistemas de salud, según una

publicación realizada el 2018 que analiza las experiencias de la atención primaria de salud en la región desde la vista del paciente, 98% de los brasileños considera que su sistema de salud debe ser reformado y la baja calidad asistencial puede resultar en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención (4). En el Perú en una encuesta nacional de satisfacción del usuario en salud desarrollado de Enero a Julio 2016 de acuerdo al tipo de centro de atención en el que se atendió el problema de salud más frecuente es la Demora en atención MINSA 42.7%, ESSALUD 43.2%,34.2%FF.AA y PNP, y el Problemas para la atención en clínicas 22.8%. Así mismo reportó esta encuesta el Grado de Satisfacción percibida por los usuarios Satisfecho 70.8%, Ni satisfechos, ni insatisfechos 21.7% y Insatisfechos 7.6. en cuanto a que el problema ocurre en la Unidad Centro Quirúrgico MINSA 13%, ESSALUD 15.5%, FF.AA y PNP 5.6, CLINICAS 2.2%(5).

En la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital Pichanaki, se observo infraestructura inadecuada, materiales y tecnología escasa, insumos deficientes, inadecuada gestión de desechos, una dotación deficiente del personal, en el personal falta de motivación y los escasos recursos para financiar los costos de funcionamiento esenciales de los servicios de salud en esta área.

Dada esta situación, resultó fundamental conocer la calidad de atención y satisfacción del cuidado de enfermería de la unidad de post anestesia, pues, se trata de un indicador que contribuye al fortalecimiento de la calidad del cuidado e imagen profesional e institucional.

I.2 Formulación de problemas

a. Problema general:

¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019?

b. Problemas específicos:

- ¿Existe relación entre calidad de atención humana de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki?

- ¿Existe relación entre calidad de atención oportuna de enfermería y satisfacción del paciente en Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki?
- ¿Hay relación entre calidad de atención continua de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki?
- ¿Hay relación entre calidad de atención segura de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki?

I.3 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general:

Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019.

b. Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre calidad de atención humana de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.
- Identificar la relación entre calidad de atención oportuna de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki
- Identificar la relación entre calidad de atención continua de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki

- Identificar la relación entre calidad de atención segura de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki

I.4 Limitantes de la Investigación.

- **Limitante Teórica:**

Poco acceso a la información internacional (estudios y artículos científicos) por encontrarse en idiomas extranjeros.

- **Limitante Temporal:**

Demora en el proceso de recolección de datos debido a la no aceptación y colaboración del usuario en la aplicación del cuestionario y la encuesta. Se aplicará en un solo momento usando un estudio transversal.

- **Limitante Espacial:**

Se realizara en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo Pichanaki ubicado en el distrito de Pichanaki, provincia de Chanchamayo del departamento de Junín. Los resultados serán válidos solo para el lugar de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

- **JÁCOME ESPINOZA, Goretti Lilia ; ROJAS JARAMILLO, Ramiro Rogelio** realizaron la tesis titulada: La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente. El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 32 pacientes. Resultados: Indicaron que de acuerdo a la información recopilada en el Servicio de Cirugía del Hospital Eugenio Espejo el 100% de los pacientes encuestados manifiesta sentirse conforme con la atención recibida por parte del personal de Enfermería; y de acuerdo a la información recopilada en el Servicio de Cirugía del Hospital Eugenio Espejo el 97% de los pacientes encuestados responde que recomendaría la atención brindada por parte del personal de enfermería. Mientras que el 3% no la recomendaría debido a la falta de experiencia por parte del personal de Enfermería. Concluye que el 100% de los pacientes de cirugía se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería, manifestando a su vez que son de alta calidad y han ayudado mucho con su proceso de recuperación (6).
- **TENEMAZA GÓMEZ Alicia**, realizó la tesis titulada Nivel de Satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013 – marzo 2014 en el hospital san juan de la ciudad de Riobamba. Ecuador 2015. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes prostetctomizados y su relación con la

atención de enfermería post operatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, psicológicas, psicosociales, de seguridad, protección, equidad, en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba. Concluye que el 40% refiere encontrarse en un nivel parcialmente satisfecho con relación a la atención de enfermería posoperatoria. La insatisfacción de los pacientes es reflejada por la falta de atención de sus necesidades de seguridad y protección, fisiológicas, integralidad, psicológicas y pertenencia refiriendo que se sienten desatendidos (7)

- **HINOJOSA HINOJOSA Gladys**, realizó la tesis titulada: Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a Septiembre del 2015. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería del área quirúrgica del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Ambato Junio a Setiembre 2015. Concluye que la atención brindada a los pacientes es regular, existen múltiples falencias como: la falta de interés en ayudar a sus necesidades y problemas individualizados, relacionado con la falta de cordialidad, en algunas circunstancias falta de información sobre los procesos, y por ende esto refleja malestar en los pacientes (8)

Antecedentes nacionales:

- **LAURENTE OSORES, Yanina; ORTIZ RODRIGUEZ, Bertha** realizaron la tesis titulada: Satisfacción Del Paciente sobre la Calidad de Atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención al paciente del centro quirúrgico – Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017. 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. Resultados :el 30% presenta relación de poco satisfecho con una calidad de atención regular seguido de un 25% 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 (9).

- **CARMONA SANDOVAL Jenny**, realizaron la tesis titulada: Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general Hospital Regional de Cajamarca- 2015. Tuvo como objetivo determinar la Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general Hospital Regional de Cajamarca- 2015. La técnica que se utilizo fue la entrevista y el instrumento un cuestionario de la calidad de cuidados de enfermería tipo Likert, que fue utilizado en 65 pacientes del servicio de cirugía. Resultados revelan que los pacientes estudiados el 44.6% percibe al cuidado que brinda el profesional de enfermería como regular (no buena), mientras que la percepción mala y buena tienen el mismo porcentaje de 27.7%. Asimismo, el estudio nos muestra que, con respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería, la dimensión de mayor cumplimiento 56.9% fue la del entorno, seguido por la humana y la técnica científica 47.75% y 46.2% respectivamente. Concluye

que los pacientes del servicio de cirugía del hospital regional de Cajamarca perciben que la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería No es buena. (10)

- **ATAURIMA MAÑUECO, Rosa**, realizó la tesis titulada Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016. Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2016. El estudio fue descriptivo simple con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: determinaron que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. Concluye que el nivel de satisfacción es alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en los 50% de pacientes post operados (11).
- **ALVA ALBARRAN, Claudia Marcela ;TIRADO TERAN, Carola Berena** , realizaron la tesis titulada. “Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo” 2016. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado de enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra se constituyó de 200 pacientes postoperado inmediato, cuyos datos fueron recolectados utilizando un cuestionario tipo escala Likert CARE-Q dividido en cinco dimensiones. Resultados se evidenciaron que el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% restante se encuentra insatisfecho y según cada una de las dimensiones se encontró que: en la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5%

insatisfecho; en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho; en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho. Concluye que los pacientes del servicio de cirugía, según la puntuación global, se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería luego de ser operados; sin embargo, recalcan que en cada una de las dimensiones evaluadas existe una cantidad importante de pacientes insatisfechos (12).

- **Cuenca**, realizo la tesis titulada: Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud de Huánuco, 2016. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari. El estudio fue descriptivo simple y observacional. La población muestral estuvo conformada por 200 usuarios externos, a quienes se les aplicó los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, Encuesta para determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios externos del centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Resultados, se pudo demostrar, que existía una satisfacción mediana en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en los consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la

consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. La motivación es medida en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. Concluye que la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55% (13).

- **INFANTES GÓMEZ, Francisco** realizó la tesis titulada: Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos 2016. Iquitos 2016. Tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016. El estudio fue transversal. La muestra estuvo conformada por 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante). Resultados. La satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0.05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Concluye que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las

que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad. (14)

Antecedentes Locales:

- **CATAÑO CRISOSTOMO, Dionisia Pascuala; CHÁVEZ CLEMENTE, Bertha.** Realizo la tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional Docente materno Infantil El Carmen, Junín - Huancayo, 2016. Tuvo como Objetivo: determinar la relación que se establece entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen. El estudio fue, correlacional, prospectivo, transversal y aplicada. La muestra estuvo conformada por 51 usuarios externos. Resultados se evidenció que existe un nivel de calidad de atención de enfermería “favorable” [49,0% (25)], el [43,1% 22] en el nivel “medianamente favorable” y en el nivel “desfavorable” [7,8% (4)]; y sobre la satisfacción por el cuidado brindado por la enfermera en su atención segura, el 21,6% 11 usuarios externos aseveran que encuentran muy satisfechos y el 31,4% 16 satisfechos, pero que el 19,6%, 10 se encuentran en cierto modo insatisfecho y solo el 2,0% 1 insatisfecho; mientras que el 25,5%, 13 no se encuentra satisfecho ni insatisfecho (11). Concluye que la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la muestra de usuarios del servicio de URPA, se apreció una correspondencia moderadamente baja y negativa (Rho de Spearman=0.301), estadísticamente significativo ($p=0.032$); la calidad de atención que se brinda en el Servicio de URPA establece una satisfacción moderadamente baja en la muestra de usuarios del Servicio de URPA (15).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de Avedis Donabedian

Según Avedis modelo conceptual que proporciona un marco para el examen de los servicios de salud y la evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria Donabedian define calidad como “los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente”. Para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida (16).

La calidad de la atención puede dimensionarse en:

- **Dimensión Técnico:** Es la adecuación entre la asistencia que se presta y los avances científicos, capacitaciones del personal de salud, implicando la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos con destreza.
- **Dimensión Interpersonal:** Es la relación paciente y personal de salud. Considerando sus actitudes y comportamiento del personal que realizan la atención del usuario, considerando también la relación entre el personal de salud y sus jefes. Se refiere al respeto de los derechos, cultura y características individuales de cada persona al interés en sus percepciones, necesidades a recibir un trato cordial, cálido, amable y empático en la atención.
- **Dimensión del Entorno:** Es la capacidad de respuesta que tiene que ver con la capacidad de funcionalidad de los servicios de salud, como se organiza para la atención del usuario. Implica ambientación, limpieza, orden, privacidad que sea acogedor y que cree confianza con el usuario (17).

La teoría de Donabedian nos brinda un marco de conceptual de la calidad teniendo en cuenta sus dimensiones, refiriendo que se debe aplicar la ciencia y tecnología para ofrecer el máximo beneficio para la salud del Usuario.

2.2.2. Teoría de la no confirmación de expectativas

. Es un modelo sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad del servicio que va a recibir. Cuando el servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del servicio. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004) (18).

Esta teoría nos permite medir aspectos de calidad, y la forma como se ha medido hasta ahora es con encuestas, como instrumento de medida se ha usado el cuestionario de preguntas cerradas y escalas de medición.

2.2.3. Teoría de Hildegar Peplau.

Según la teoría de Peplau (Modelo de relaciones Interpersonales) indica que la enfermera ve el cuidado de la persona, como el establecer y mantener una relación Enfermero - Paciente. Esta teoría exige el desarrollo de competencia en las relaciones interpersonales y la resolución de problemas siendo la enfermera instrumento, permitiendo brindar una atención personalizada y humanitaria al paciente, considerándolo como un ser Biopsicosocial, quien a través de las relaciones interpersonales comprenderá su situación y transformará su ansiedad permitiéndole responder a sus necesidades. Describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente: Orientación, identificación, explotación y resolución (19).

Esta teoría sirve de contexto a nuestra investigación porque la esencia del modelo es la relación humana entre un paciente y personal de salud, reconoce y responde a las necesidades que requiera, permitiendo medir la percepción del paciente sobre cuidado que brinda la enfermera a este.

2.2.4. Teoría de Jean Watson

Según Jean Watson define como Teoría del cuidado humano que se basan en cuatro aspectos primordiales: interacción enfermera - paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal del cuidado y momento del cuidado (20).

- Interacción enfermera – paciente: Involucran valores, voluntad y tener un compromiso para cuidar, se basa en conocimientos, acciones de cuidado. La idea moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana.
- Relación de cuidado transpersonal: Se caracteriza por el compromiso moral de la enfermera de proteger, realzar la dignidad humana y el conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto.
- Momento de cuidado: El cuidado que brinda todo el equipo multidisciplinario, de manera especial la enfermera es una ocasión donde va existir una correlación del foco en el espacio y el tiempo en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal manera que la ocasión para el cuidado humano es creada.

Esta teoría sostiene que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración de los sistemas de cuidado de salud, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería y así evaluar el avance que se está realizando a través de este rescate con la percepción que tiene el paciente post operado con respecto a la atención que se le ha brindado por parte del personal de enfermería.

2.2.5. Modelo de cuidado de enfermería HANC

El modelo teórico de cuidado de enfermería HANC (Humanismo, ayuda al paciente, necesidad satisfecha y calidad del cuidado) está diseñado para el cuidado de pacientes con problemas de salud. Este tipo de modelo se basa en el enfoque filosófico del humanismo, el cual toma mucha importancia al valor y la naturaleza humana, desde este enfoque se menciona que el cuidado de enfermería se va brindar a un ser pluridimensional, ya que el paciente post operado se encuentra en condiciones críticas que va requerir necesidades integrales, biológicas, psicológicas, sociales y espirituales (21).

Según la teoría de HANC, las características que debe tener una atención directa son:

- **Atención humana:** La capacidad que tiene la enfermera de sentir respeto y tratar al paciente como ser humano (que se respete derechos y privacidad).
- **Atención oportuna:** La enfermera tiene que brindar sus cuidados cada vez que el paciente lo requiera, como por ejemplo brindar el tratamiento establecido.
- **Atención continua:** La enfermera brindara al paciente una atención sin interrupciones y en forma permanente según las necesidades que se requiera, además se brinda educación sobre la naturaleza de su enfermedad y cuáles son los riesgos que puede sufrir.
- **Atención segura:** Esta orientada a la atención sin riesgo para el paciente, respecto a la administración de medicamentos y procedimientos indicados, para ofrecer un cuidado integral.

El atención de enfermería de un paciente post operatorio esta enmarcada en una comprensión afectuosa y de ayuda dando siempre respuestas a la satisfacción de las necesidades que él lo requiera, también instaurar de manera

continua y oportuna relaciones significativas entre paciente y familia y así poder medir la percepción de la satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería.

2.2.6. Monticelli Meisen

Señala que la “Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción del usuario”, refiriendo que la enfermera debe caracterizarse por contar con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar cuidados humanizados, en forma oportuna, continua y libre de riesgo que se relacionen con las necesidades del usuario para lograr su satisfacción (9).

2.3. Base Conceptual

2.3.1 Calidad

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 (22).

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 (23).

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 (24).

Kaoru Ishikawa 1989, las principales aportaciones en calidad han sido la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón. La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación se describen: Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente. Orientación hacia el consumidor, los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente. El cliente es prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr. Administración interfuncional, cuenta con comités inter funcionales de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad (26).

Principios de la calidad

Jesús Alberto Viveros Pérez 1978, nos dice que la calidad se establece por 13 principios: Hacer bien las cosas desde la primera vez. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente) Buscar soluciones y no estar justificando errores. Ser optimista a ultranza. Tener buen trato con los demás. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas. Ser puntual. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos. Ser humilde para aprender y

enseñar a otros. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo. Ser responsable y generar confianza en los demás. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos. Todo lo anterior nos lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas.(27)

Requisitos para lograr la calidad

Cuauhtémoc Anda Gutiérrez 1989 nos manifiesta que, en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla: Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos

antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución (25).

Teorías de la calidad de atención

Tomando en cuenta el camino que se extiende al desarrollo de la calidad, investigadores como Guitarra, refiere que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las organizaciones y para ello existen teorías orientan substancialmente los enfoques de calidad (28).

- a) Enfoque basado en el usuario: Las organizaciones dependen de sus usuarios, entonces, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los usuarios, satisfacer sus requisitos y esforzarse en aventajar sus expectativas.
- b) Enfoque basado en el proceso: Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso se alcanza un resultado deseado.
- c) Enfoque basado en el producto: La calidad es función de una variable específica y medible, entonces las diferencias de calidad muestran divergencias en la cantidad o atributo del producto.

Trilogía de la calidad

Juran plantea la Trilogía de la Calidad, describe esta trilogía basándose en tres aspectos sustanciales (29).

- a) La planificación de la calidad: Involucra una cadena de pasos universales, como: Determinar las necesidades de los usuarios, desarrollar las particularidades del producto que respondan a estas necesidades y desarrollar procesos que sean capaces de producir aquellas particularidades del producto.

- b) El control de calidad: Consiste en comparar los resultados obtenidos con los objetivos formulados para luego actuar reduciendo las diferencias y así evaluando la conducta real de la calidad.

- c) La mejora de la calidad: Consiste en realzar la calidad a niveles sin precedente y la manera de lograrlo es establecer la infraestructura adecuada, identificar las necesidades concretas para optimar los proyectos de mejora, organizar un equipo de personas para cada proyecto con funciones definidas, proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para los equipos.

Es un punto de vista claro de lo que expresa la calidad basada en la satisfacción del consumidor, a través de las publicaciones evidencian la existencia de la satisfacción así como de la insatisfacción del cliente, entonces se define a la satisfacción del cliente como el resultado alcanzado cuando las particularidades del producto responden a las necesidades del cliente, asemejando la satisfacción del cliente a la satisfacción con el producto. Consensuamos que cuando las características del producto se encuentran inadecuadas el resultado va a ser la respuesta insatisfecha del cliente, manifestado a través de quejas, reclamos e inconformidad.

Basándonos en lo descrito anteriormente, la historia de la calidad es relativamente corta y nueva en el sector salud, puesto que después al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes empresas e industrias, poco a poco se fue implementando en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención sanitaria de los hospitales, algunos investigadores como Abraham Flexner y Ernest Amory Codman incorporó la calidad de la atención en salud, pero el mayor aporte lo hizo el Dr. Avedis Donabedian, quien desde la década de los 60s implantó y desarrolló un modelo de evaluación de la calidad

mediante tres pilares esenciales dentro de la organización de salud, como : Estructura, Proceso y Resultados (2).

Dimensiones de la calidad de atención

Características de los cuidados de enfermería:

- a) Cuidado humano: Cuando los cuidados brindados a la persona enferma proporciona un soporte emocional como: trato amable, compañía, afecto y apoyo emocional.
- b) Cuidado oportuno: Cuando los cuidados brindados al usuario son cuando lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, como: realizar procedimientos en la hora y fecha indicada, brindar el tratamiento establecido, dar oportunidad de manifestar sus necesidades, desarrollar actividades educativas sobre prevención de riesgos en salud, incluyendo a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes complementarios.
- c) Cuidado continuo: Cuando los cuidados brindados al usuario esta dado por una atención en forma permanente y sin interrupción que se basan en las necesidades, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, en el cual se brindarán educación al paciente sobre su enfermedad y riesgos que puedan atraer, acerca de los tratamientos y procedimientos que se le realizara, valorar el estado de dependencia continuamente y aspectos de su nutrición.
- d) Cuidado libre de riesgos: Cuando los cuidados brindados que están encaminadas a la atención sin riesgo para el paciente, como: las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, la relación con las dosis administradas en el tratamiento, evitar aparición de úlceras por presión, prevenir caídas, etc. El principal objetivo del personal de

enfermería consiste en educar y asegurar su entendimiento, así después de haber sido dado de alta pueda prevenir riesgos (31).

2.3.2. Calidad De La Atención En Salud

La calidad según la Organización Mundial de la Salud es aseverar que el paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud óptima, logrando un excelente resultado con el imperceptible riesgo y la máxima satisfacción del usuario en el proceso (32).

En Colombia, según la Resolución N°1011, definió la calidad de la atención como “La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. Sus características son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad (33).

La calidad es un concepto subjetivo, porque algunas personas lo perciben como bueno, para otras puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de contextos siendo fundamentalmente el orden cultural, social y económico (34).

La calidad es cumplir con las expectativas del usuario, es proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades, con una filosofía básica de administración, una nueva forma de trabajar donde prevalece el respeto, la confianza y trabajo en equipo.

La calidad se refiere a las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor, comprendiendo que este grado de satisfacción del producto se encuentra en relación con las exigencias del consumidor (35).

2.3.3 Calidad Del Cuidado De Enfermería

La calidad de los cuidados de enfermería es el proceso de establecer un grado indicativo de calidad en el cuidado de enfermería en relación con las actividades y la puesta en práctica de estrategias que garanticen que los usuarios reciban el nivel de cuidados convenidos (34).

Los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo, y el consejo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno). Desde este contexto la calidad de los cuidados es el grado de adecuación de un determinado bien o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas.

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, la razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos necesarios. Garantizar la calidad exige de los profesionales una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno.

La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario.

La práctica de medir la satisfacción del usuario, con relación al cuidado que reciben del profesional de enfermería, se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud. Esta comprobación debe ser válida y confiable para poder iniciar acciones de fortalecimiento de la intervención y optimizar los resultados esperados.

Según investigaciones resaltan que tanto el proceso de enfermería, la calidad y la satisfacción son un trío que dan un solo resultado y es el que las expectativas y necesidades del paciente estén siendo cumplidas. Por lo cual requerimos de un proceso de integración profesional, investigación basada en evidencias científicas y una nueva estructura del sistema de salud que favorezca la práctica de enfermería hacia el cuidado en donde profesional de enfermería se transforme y dé muestras del quehacer profesional humanizado y del importante papel que desempeña en el ámbito de la salud.

2.3.4 Generalidades de la satisfacción

La satisfacción que expresa el paciente es un componente importante de la calidad que la atención en salud pretende promover. Según la perspectiva psicológica, refiere que la satisfacción está relacionada con la necesidad siendo este el estado de carencia o escasez de una cosa que se orienta a corregir, la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo requiere precisamente para su subsistencia y desarrollo. MINSA 2000 puntualiza que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y llega a superar las perspectivas del paciente que ayuda a reforzar hábitos de salud existentes y enfatizar otros.

Según Avadis Donabedian nos dice que la satisfacción del paciente se ve a menudo como un elemento importante de la calidad de la atención, lo describe como un fenómeno complejo.

Thorndike describe a la satisfacción como el estado del organismo sujeto de no quiere evitar, sino lo contrario hace lo necesario para conservarlo renovado. La apreciación informal de la satisfacción es importante durante la atención dada por la 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.

Monticelli Meisen señala 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 teniendo en cuenta:

- a) Satisfacción con el cuidado humano: Cuando se atiende a la persona enferma también se les brinda un soporte emocional como: apoyo emocional, trato amable, afecto y compañía.
- b) Satisfacción con el cuidado oportuno: Cuando se atiende a la persona brindándoles cuidados cuando lo requiere y según a sus necesidades como: realizar los procedimientos en el momento adecuado, brindar el tratamiento indicado, dar oportunidad de explicar sus necesidades, realizar actividades educativas para prevenir riesgos en la salud del paciente, abarcando a su familia y su entorno social, tener los registros de la historia clínica completas, como examen complementarios, etc.
- c) Satisfacción con el cuidado continuo: Se refiere a una atención de forma permanente y sin interrupciones según las necesidades que se presenten, con el apoyo del equipo multidisciplinario de salud, en el cual se realizaran actividades de educación al paciente sobre su enfermedad y riesgos que se presentan, también sobre los tratamientos y procedimientos a los que será sujeto, valorar permanente el estado de dependencia funcional y aspectos sobre su nutrición, etc.
- d) Satisfacción con el Cuidado libre de riesgos: Está encaminada a la atención sin riesgo para el paciente, como: las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, la relación con las dosis

administradas en el tratamiento, evitar aparición de úlceras por presión, prevenir caídas, etc. El principal objetivo del personal de enfermería consiste en educar y asegurar su entendimiento, así después de haber sido dado de alta pueda prevenir riesgos.

El sistema de atención en salud debe considerar al usuario como individuo, así respetar sus valores culturales, su entorno familiar y social, sus decisiones y su disposición de preferencias y necesidades determinadas, proporcionando una atención basándonos en la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender el porqué), respeto por la intimidad que hacen a cada usuario un ser único y variable que actúa diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno donde se relacionan con su proceso salud - enfermedad, así lo llevan a tener necesidades y perspectivas diferentes cuando acuden a los servicios de salud (21).

La satisfacción del usuario puede ser evaluada con las siguientes expresiones, como:

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

Actualmente, conseguir la plena "satisfacción del usuario" es una exigencia para ocupar un lugar en la "mente" de los usuarios siendo una meta en el mercado. Esta exigencia ha calado las fronteras para establecerse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales. Por ende, resulta importante que todas

las personas que laboran brindando servicios, comprendan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, para que estén mejor capacitadas para aportar activamente con todas las actividades que se direccionan a lograr la tan deseada satisfacción del usuario (36).

2.3.5. Satisfacción Del Usuario

La satisfacción del usuario es un proceso de evaluación permanente del cuidado flexible, que se basan en fundamentos enfocados en los derechos de los usuarios, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del usuario. Este proceso tiene componentes que incluyen: un instrumento de evaluación estándar, condiciones de participación y medidas de resultados centrados en el usuario, estas deben ser válidos, confiables y con expectativas de desempeño que van a estimular la calidad del cuidado.

Según Pascoe define a la satisfacción como una evaluación personal del servicio recibido, fundado en estándares subjetivos de orden cognitivo y afectivo, están determinados por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Señala que los criterios incluyen la relación de un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y un valor de las experiencias establecidas en situaciones de servicio afines en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aprobado.

Se debe considerar a la satisfacción del usuario como una medida significativa de resultado del proceso asistencial por estas tres razones:

- Existen trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.
- La satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación.

- La opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer (14).

El período de satisfacción influye en el bienestar físico, mental y social en favor del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene el compromiso de atender la salud de sus integrantes y promover la capacidad de vivir en un mundo donde se deben coordinar acciones para evitar riesgos de enfermar, prolongando la vida y provocando el mejoramiento de la población (12)

La satisfacción evaluada desde la percepción del Usuario

Según Hermann L. F. Helmholtz define a la percepción como “el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”.

La percepción es una dimensión expresada por el contexto socio-cultural, los hábitos, las costumbres y el entorno físico donde se ofrece el cuidado. Como dimensión de la calidad es la experiencia advertida y expresada por el usuario que no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos, al contrario con las necesidades de afecto, bienestar, comprensión, protección, ocio e información.

Donabedian, citado por Pascoe, considera desde dos puntos de vista a la interacción entre el personal de salud y el usuario: “las prestaciones técnicas y la relación personal con el usuario”, siendo dos aspectos de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Melum & Sinioris citado por Pascoe “Las percepciones de la calidad son influenciadas por los aspectos interpersonales y clínicos de la atención de salud. La relación entre el proveedor y el cliente generan calidad del servicio que puede ser intrínsecamente subjetiva y personal”. La percepción de los usuarios a los servicios de salud se evidencia en los siguientes factores: trato recibido por el personal de salud, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario,

comprensión de los problemas personales, accesibilidad a los servicios de salud, tiempo de espera, costo o modalidades de pago, limpieza del área, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte del personal entre otros (28).

La satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería

Según Melum & Sinioris, existen muchas definiciones de calidad de la atención de salud, algunos autores consideran a la satisfacción del usuario como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Los usuarios a través de sus quejas y sus requerimientos permiten que los distribuidores de los servicios especifiquen los estándares de calidad apropiados para cada servicio a fin de implementar las modificaciones necesarios (23).

En los servicios de salud y en el personal enfermería tiene dos maneras de percibir su nivel de calidad:

- Calidad técnica: Se refiere al cumplimiento de todos los requisitos necesarios que se desarrollan coherentes con lo estrictamente científico.
- Calidad funcional: Es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona atendida lo percibe (21).

Medir el nivel de calidad percibido por un usuario al entrar en los marcos de la subjetividad es dificultoso, entonces el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del usuario, en tal sentido la manera como perciba la persona está fijada por experiencias anteriores, necesidades personales, relación autopercebido del cuidado brindado y factores situacionales que influyen en la forma como el usuario expresará las particularidades del cuidado ofrecido (20).

El cuidado que brinda el profesional de enfermería debe garantizar la calidad que lo manifieste competitivo, que logre satisfacer las necesidades de los

usuarios y al vez del personal de enfermería que labora en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su servicio.

Hoy en día el usuario se ha convertido en el principal eje e impulso para realzar la calidad de los servicios de salud, siendo que su grado de satisfacción sea el indicador fundamental de la calidad asistencial (23).

2.3.6 Cuidado de enfermería en la unidad de recuperación del paciente post anestésico

Comprenden numerosas atenciones que brinda el personal de enfermería el cual debe dedicar a su paciente. Las atenciones dependerán de la valoración del estado y la gravedad del sujeto, donde se orientan a monitorear la salud y a asistir oportunamente al paciente.

La unidad de recuperación postanestésica es el espacio donde se instala al paciente post quirúrgico que se encuentra en proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales que quedan suprimidos después de un procedimiento anestésico o quirúrgico. Este proceso puede cursar sin acontecimientos en la mayoría de pacientes, como también pueden presentarse distintos eventos que ponen en riesgo sus vidas y requieren la actuación inmediata de médicos y enfermeras.

Las principales complicaciones postanestésicas que se presentan en la URPA son:

- a) Respiratorias: Hipoxemia e hipo ventilación provocada por el dolor o la depresión de fármacos administrados, obstrucción o espasmo de la vía aérea.
- b) Cardio - circulatorias: Arritmias, cuadros hipertensivos por dolor, hipoxemia o hipovolemia, periodos de hipotensión por fallo cardiaco o secundario a

hipovolemia peri operatoria o pérdidas sanguíneas no restablecidas (15).

2.4. Definiciones de Términos Básicos

- **Calidad**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de particularidades de un beneficio, proceso o servicio que le concede su aptitud para lograr satisfacer las necesidades del usuario o también llamados cliente” (32).

- **Calidad de atención.**

Es satisfacer las necesidades reales o percibidas del cliente de una manera consistente y confiable, excediendo las expectativas del cliente, sustentado en principios, con juicios de valor, creencias, perspectivas y la utilización de conocimiento y tecnología que asegura que los profesionales presten un servicio óptimo.

- **Satisfacción.**

La satisfacción es una sensación o un estado irrepetible que se origina en cada sujeto después de todo un complicado proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Cabe mencionar que no se trata de una evaluación desde lo que como sujetos que conformamos a grupos sociales determinados consideran de un modo o de otro (15).

- **Satisfacción del usuario.**

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario.

La satisfacción del usuario es el resultado más significativo de prestar servicios

de buena calidad. La satisfacción que recibe el usuario influye de tal forma en su comportamiento.

- **Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.**

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el paciente y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado del personal de salud. Para lograr la satisfacción del paciente es imprescindible establecer una buena comunicación, trato humanizado y así obtener calidad en los cuidados que depende de factores, como: el entorno donde se desarrolla la actividad, la actitud del profesional de enfermería, y la manera como el paciente adopta los cuidados (16).

- **Aspectos generales sobre cuidado de enfermería.**

El cuidado de los pacientes es una actividad que demanda de un valor profesional y personal encaminado al mantenimiento, restablecimiento y autocuidado de la vida que se establece en la relación terapéutica enfermera-paciente.

Es un proceso de interacción persona a persona encaminado a cuidar, apoyar y acompañar a personas y grupos en el logro, protección y recuperación de la salud mediante la complacencia de sus necesidades humanas fundamentales.

- **Cuidado de enfermería en la Unidad de recuperación del Paciente post anestésico**

La unidad de recuperación del paciente post anestésico es el espacio donde se sitúa al paciente en proceso de recuperación progresiva de sus funciones orgánicas y reflejos vitales que pueden quedar suprimidos después de un procedimiento anestésico o quirúrgico.

Los cuidados postquirúrgicos inmediatos radica en realizar un monitoreo post operatorio dentro de las 24 - 48 horas. Teniendo en cuenta que el anesthesiologo es quien determinar el tiempo que un paciente permanezca en la unidad de

recuperación post anestésica basandose al tipo de anestesia utilizada en la cirugía y el proceso de recuperación del paciente (17).

- **Calidad de atención de Enfermería.**

Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería para una práctica profesional competente con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería.

- **Cuidado de enfermería en pacientes con post anestesia**

Es un conjunto de actividades realizadas destinadas al paciente para valorar condiciones físicas o psíquicas que pueden afectar resultados de la intervención y así poder prevenir complicaciones posts operatorias.

- **Nivel de satisfacción.**

Es la conformidad que expresa el usuario según sus expectativas con relación a la atención que recibe, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

- **Satisfacción del paciente en servicios de salud.**

Describe a la complacencia del paciente con los servicios de salud prestados, recibida por las enfermeras, también se precisa como una medida de resultado de la interacción entre el profesional de salud y el paciente. Así, la satisfacción del paciente es uno de los elementos de la calidad de atención que ha captado mayor interés.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis:

3.1.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019

HO: No existe la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019

3.1.2. Hipótesis Específicas:

H₁: Existe relación entre la calidad de atención humana de enfermería con la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.

H₂: Existe relación entre la calidad de atención oportuna de enfermería con la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.

H₃: Existe relación entre la calidad de atención continua de enfermería con la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.

H₄: Existe relación entre la calidad de atención segura de enfermería con la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.

3.2. Definición conceptual de las variables

a. Variable 1

Calidad de atención de enfermería

Definida como: la atención humana, oportuna, continua y segura que brinda el profesional de enfermería según estándares determinados para un desempeño profesional responsable y competente con el fin de lograr la satisfacción del paciente.

b. Variable 2

Satisfacción del paciente

Es la evaluación positiva percibida por las pacientes, también se define como una medida de resultado de la interacción entre el profesional de salud y el paciente.

3.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	TECNICA
Calidad de atención de Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Atención Humana 	<ul style="list-style-type: none"> Trato digno Confortable 	<ul style="list-style-type: none"> Favorable 36 a 48 (ALTO) Medianamente favorable 24 a 35(MEDIO) Desfavorable < 24(BAJO) 	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> Se anticipa. Explica y facilita. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorable 36 a 48 (ALTO) Medianamente favorable 24 a 35.(MEDIO) Desfavorable < 24(BAJO) 	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> Atención continua 	<ul style="list-style-type: none"> Monitorea y hace seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Favorable 19 a 24(ALTO) Medianamente favorable 13 a 18(MEDIO) Desfavorable < 13(BAJO) 	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> Atención Segura 	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene relación de confianza. Ambiente adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorable 16 a 20(ALTO) Medianamente favorable 11 a 15(MEDIO) Desfavorable <11(BAJO) 	Encuesta
Satisfacción del Paciente	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción según la calidad de atención: <p>Atención humana</p> <p>Atención oportuna</p> <p>Atención continua</p> <p>Atención segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfecho En cierto modo insatisfecho Ni satisfecho, ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho =20-25 Neutro = 15 – 19 Insatisfecho = <14 	Encuesta

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo:

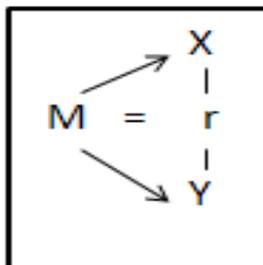
La presente investigación es de tipo correlacional - transversal:

Correlacional; porque el estudio se asociará a las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, además se cuantificará la relación que existe entre ambas variables.

Transversal; porque recogeremos los datos de la población de estudio en un solo momento y el propósito es describir y analizar las variables, e interrelación en un momento dado.

Diseño de la investigación

Esquemáticamente es expresada de esta forma



X = Calidad de atención de enfermería

Y = Satisfacción del paciente de Unidad de recuperación post anestésica

r = Relación

M= Pacientes que hicieron uso de la unidad de recuperación post anestésica

4.2. Método de investigación

El método de investigación es:

Aplicada; porque el problema está establecido y utilizaremos la investigación para dar respuesta a preguntas específicas, para una resolución práctica de problemas.

Deductiva; porque tiene como finalidad obtener conclusiones a partir de un conjunto de condiciones.

Cuantitativo; porque analiza y relaciona datos numéricos sobre variables previamente determinadas y facilita la interpretación de los resultados.

4.3. Población Y Muestra

Población:

Según los datos obtenidos de Agosto a Octubre del 2018, fueron 90 pacientes postoperados que estuvieron en la unidad de recuperación postanestésica del Hospital Pichanaqui, meses que se toma de referencia para determinar la población en un trimestre del año 2019.

Muestra:

La muestra está constituida por 35 pacientes post operados en la Unidad de recuperación post anestésica, que luego de su atención con los profesionales de enfermería serán derivados al servicio de Hospitalización. La selección de las unidades muestrales será obtenida mediante la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple con la siguiente fórmula:

Reemplazando tenemos:

N = Tamaño de la población = 90 pacientes post operados

Z = Nivel de confianza = 1.96 (95%)

E = Margen de error = 0.05 (5%)

p y q = Heterogeneidad = 50% = 0.50

$$n = \frac{N Z^2 p.q}{(N - 1) E^2 + (Z^2 p.q)}$$

$$n = \frac{90 (1.96)^2 0.50 \times 0.50}{89 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)}$$

n = 66 pacientes post operados

Aplicando la fórmula del reajuste:

$$n = no / (1 + no / N)$$

$$n = 66 / (1 + 66/100) = 35$$

- **Criterios de Inclusión:**

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes con capacidad física y mental de contestar el cuestionario.

Pacientes intervenidos con anestesia raquídea y/o epidural.

- **Criterios de Exclusión:**

Pacientes menores de 18 años.

Pacientes con alteración del nivel de conciencia.

Pacientes intervenidos con anestesia general.

Pacientes que no deseen participar en la investigación.

4.4. Lugar de Estudio y Periodo Desarrollado

El presente trabajo de investigación tiene como lugar de estudio el Hospital de Pichanaki, que se ubica en el departamento de Junín, provincia de Chanchamayo, distrito de Pichanaki.

El hospital de Pichanaki es de nivel II-1, actualmente considerado como Hospital de contingencia, que cuenta con sala de operaciones y unidad de recuperación postanestésica.

Según los datos obtenidos de Agosto a Octubre del 2018, meses que se toma de referencia para la toma de datos del año 2019, se tendría una población de 90 pacientes post operados.

4.5. Técnicas e Instrumento de la recolección de la información

4.5.1 Técnica:

Encuesta, se aplicó a los pacientes de la unidad de recuperación post

anestésica del Hospital Pichanaki con el fin de conocer la calidad de atención de enfermería en sus diferentes dimensiones como son dimensión humana, oportuna, segura, y continua, también para conocer los diferentes niveles de satisfacción y medir la relación entre ellas.

VARIABLE	TÉCNICA
Calidad de Atención en Enfermería	Encuesta
Satisfacción del Paciente	Encuesta

4.5.2. Instrumentos de recolección de datos:

4.5.2.1. Variable Calidad de Atención

Para la evaluación de calidad de atención de enfermería; se utilizó la encuesta de calidad de atención de enfermería elaborado en el año 2016 por las Licenciada en Enfermería Cataño Crisóstomo Dionisia y la Licenciada en Enfermería Chávez Clemente Bertha, con lo que permitió medir la calidad en función a sus dimensiones de la calidad de atención (continua, oportuna, segura y humana).

El cómputo de los puntajes de calidad de atención se realizó a partir de los 35 hasta 140 puntos (35 preguntas) en cuatro dimensiones de la siguiente forma:

Tabla 1: Escala Valorativa de Calidad de Atención

ESCALA	PUNTAJE	RANGO
Favorable/ALTO	(1)	105 - 140
Medianamente favorable/MEDIO	(2)	70 - 104
Desfavorable/BAJO	(3)	35 - 69

Fuente: Licenciada Cataño y Chávez.

Tabla 2: Escala Valorativa de las dimensiones de la Calidad de Atención

ESCALA	DIMENSIONES			
	D1	D2	D3	D4
Favorable/ALTO	36 - 48	36-48	18-24	15-20
Medianamente favorable/MEDIO	24 - 35	24-35	12-17	10-14
Desfavorable/BAJO	12 - 23	12-23	6-11	5-9

Fuente: Licenciada Cataño y Chávez.

4.5.2.2. Variable Satisfacción del Paciente.

Escala de satisfacción del usuario

Este instrumento está constituido por 5 preguntas de satisfacción del usuario de la unidad de recuperación post anestésica. Elaborado en el año 2016 por las tesis licenciada Cataño Crisóstomo Dionisia y la licenciada Chávez Clemente Bertha.

Nivel de satisfacción del usuario:

20 – 25 = Satisfecho/a

15 – 19 = Neutro

<14 = Insatisfecho/a

4.5.3. Validación y confiabilidad

En la presente investigación los 2 instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a una validez y confiabilidad.

Validación:

Los instrumentos estandarizados se sometieron a validación el año 2016 por 03 expertos según describen las Licenciadas Cataño y Chávez, en su tesis.

Confiabilidad:

Para la Confiabilidad se aplicó Alfa Crombach aplicando una prueba piloto a 10 usuarios, obteniendo como resultado 0.79807 (Encuesta de calidad de atención) y 0.75837 (Encuesta de satisfacción del usuario) estando en un nivel aceptable de confiabilidad ambos instrumentos de recolección de datos, para su aplicación.

4.6. Análisis y procedimientos de recolección de datos.

Para obtener la información de la presente investigación se realizó las coordinaciones respectivas con el Director del Hospital de Pichanaki, con la Jefatura de Enfermería - Servicio de URPA en estudio, a quienes se les emitió la documentación respectiva donde se solicitó el permiso para la aplicación de los instrumentos y la recolección de datos para el procesamiento de la información.

En cuanto a la muestra en estudio (paciente de URPA), el primer contacto con ellos fue para informarles sobre el estudio de investigación a realizarse y la participación de ellos en este estudio a través del consentimiento informado, del cual el usuario fue informado por escrito de los objetivos generales de la investigación en el que fueron incluidos, dando su consentimiento firmando el documento.

Para la recolección de datos, se aplicaron los instrumentos a los pacientes del Servicio de URPA después de la atención recibida, los cuales fueron previamente informados sobre el manejo de la información, en completo anonimato.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos:

TABLA 5.1. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención humana de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

DIMENSION DE ATENCION HUMANA	NUNCA		OCASIONALMENTE		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se presentó.	0	0.0	4	11.4	15	42.9	16	45.7
Brinda trato amable	3	8.6	13	37.1	15	42.9	4	11.4
Brinda apoyo emocional	0	0.0	16	45.7	15	42.9	4	11.4
Explica los procedimientos antes de realizarlos	1	2.9	14	40.0	17	48.6	3	8.6
Respeta su individualidad y pudor.	1	2.9	13	37.1	19	54.3	2	5.7
Lo(a) llama por su nombre.	4	11.4	12	34.3	16	45.7	3	8.6
Conversa con usted.	1	2.9	18	51.4	14	40.0	2	5.7
Al llegar al servicio lo saluda.	2	5.7	16	45.7	19	54.3	0	0.0
Se preocupa por identificar sus problemas y/o necesidades.	3	8.6	14	40.0	13	37.1	5	14.3
Le acepta sugerencias para mejorar su atención.	4	11.4	16	45.7	13	37.1	2	5.7
Grita delante de todos.	19	54.3	16	45.7	0	0.0	0	0.0
Al brindar una atención directa es muy tosca.	1	2.9	11	31.4	13	37.1	10	28.6

FUENTE: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería.

INTERPRETACION: Con respecto a los resultados de la tabla de frecuencias de la dimensión atención humana, se encontró que entre los pacientes usuarios de URPA del Hospital de Pichanaki, emitieron respuestas de tipo favorable es decir, el 54.3% de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente respeta su individualidad y pudor, el 54.3% de los pacientes aseveran que el personal de enfermería frecuentemente al llegar al servicio lo saluda, el 54.3% de los pacientes refieren que el personal de enfermería nunca grita delante de todos, el 48.6% de los pacientes aseguran que frecuentemente el personal de salud explica los procedimientos antes realizados, el 42.3% de los pacientes percibieron un trato amable del personal de enfermería. Asimismo, cierto porcentaje de pacientes respondieron de manera que indican que el personal de enfermería debe de mejorar en algunos aspectos como el 45.7% de los pacientes refieren que el personal de enfermería ocasionalmente acepta sugerencias para mejorar su atención, el 40% (14) de los pacientes refieren que el personal de salud ocasionalmente se preocupa por identificar sus problemas y/o necesidades, el 45.7% (16) de los pacientes perciben que el personal de salud ocasionalmente le brinda su apoyo emocional. Pese a ello, ésta, fue la dimensión que alcanzó mayor aceptación entre los clientes externos del servicio.

TABLA 5.2. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención oportuna de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

DIMENSION ATENCION OPORTUNA	NUNCA		OCASIONALMENTE		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado	0	0.0	13	37.1	19	54.3	3	8.6

Cuando usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios.	2	5.7	17	48.6	13	37.1	3	8.6
Le colocan la chata cuando usted necesita usarla.	1	2.9	16	45.7	17	48.6	1	2.9
Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vomitos.	2	5.7	14	40.0	18	51.4	1	2.9
¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?	0	0.0	17	48.6	15	42.9	3	8.6
¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?	2	5.7	11	31.4	21	60.0	1	2.9
Reporta sus necesidades a la Enfermera del siguiente turno.	1	2.9	15	42.9	19	54.3	0	0.0
Identifica las necesidades y problemas de salud.	3	8.6	17	48.6	14	40.0	1	2.9
Prefiere dedicarse a otras actividades que atenderlo.	3	8.6	11	31.4	19	54.3	2	5.7
Permita que los familiares lo vean cuando lo necesitan.	4	11.4	11	31.4	18	51.4	2	5.7

Le llaman la atención al usuario cuando tiene algún error o descuido.	0	0.0	6	17.1	14	40.0	15	42.9
Acude rápidamente cuando la solicitan.	2	5.7	7	20.0	16	45.7	10	28.6

FUENTE: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería.

INTERPRETACIÓN: Con respecto a las frecuencias en la dimensión atención oportuna, se encontró que entre los pacientes usuarios de URPA del Hospital de Pichanaki, tuvieron afirmaciones en algunos items de tipo favorable; es decir, el 60%(21) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente se preocupa por preguntarle cómo se siente, el 54.3% (19) de los pacientes perciben que el personal de enfermería frecuentemente reporta sus necesidades a la enfermera del siguiente turno, el 54.3% (19) de los pacientes percibe que el personal de enfermería frecuentemente esta pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado, el 51.4% (18) de los pacientes aseveran que el personal de enfermería frecuentemente permite que los familiares lo vean cuando lo necesitan, el 51.4% (18) de los pacientes aseveran que el personal de enfermería frecuentemente le asisten una riñonera en caso de presentar vómito, el 48.6% (17) de los pacientes aseguran que frecuentemente el personal de enfermería le coloca la chata cuando necesita usarla. Asimismo, el 48.6% (17) de los pacientes refieren que el personal de enfermería ocasionalmente conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas, el 48.6% (17) de los pacientes refieren que el personal de enfermería ocasionalmente identifica sus necesidades y problemas de salud. Pese a ello, ésta, fue la dimensión que alcanzó mayor aceptación entre los clientes externos del servicio.

TABLA 5.3. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención continua de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

DIMENSION ATENCION CONTINUA	NUNCA		OCASIONALMENTE		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Brinda orientación al usuario cuando ingresa al servicio.	1	2.9	9	25.7	23	65.7	2	5.7
Brinda educación para promover su autocuidado.	3	8.6	9	25.7	23	65.7	0	0.0
Participa activamente en el cuidado de su salud.	0	0.0	11	31.4	23	65.7	1	2.9
Programa con usted las actividades a realizar durante la permanencia en el servicio.	2	5.7	11	31.4	21	60.0	1	2.9
Lo Hace sentir útil.	2	5.7	15	42.9	12	34.3	6	17.1
Brinda orientación sobre qué hacer cuando sale de alta del servicio.	3	8.6	12	34.3	19	54.3	1	2.9

FUENTE: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería.

INTERPRETACION: Con respecto a las frecuencias en la dimensión atención continua, se encontró que entre los pacientes usuarios de URPA del Hospital de Pichanaki, tuvieron afirmaciones en algunos items de tipo favorable; es decir, el 65.7%(23) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente brinda orientación al paciente cuando ingresa al servicio, el 65.7% (23) de los pacientes perciben que el personal de enfermería frecuentemente brinda orientación para promover su autocuidado, el 65.7% (23) de los pacientes

aseveran que el personal de enfermería frecuentemente participa activamente en el cuidado de su salud, el 60% (21) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente programa con usted las actividades a realizar durante la permanencia en el servicio. Asimismo, el 42.9% (15) de los pacientes refieren que el personal de enfermería ocasionalmente lo hace sentir útil. Pese a ello, ésta, fue la dimensión que alcanzó mayor aceptación entre los clientes externos del servicio.

TABLA 5.4. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de enfermería en la dimensión atención segura de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

DIMENSION ATENCION SEGURA	NUNCA		OCASIONALMENTE		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?	0	0.0	8	22.9	26	74.3	1	2.9
Se siente cómodo y seguro con la atención recibida.	3	8.6	11	31.4	17	48.6	4	11.4
Observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias.	1	2.9	13	37.1	21	60.0	0	0.0
Apoya cuando tiene temor.	1	2.9	12	34.3	17	48.6	5	14.3
Brinda orientación sobre normas y reglas del servicio.	4	11.4	14	40.0	15	42.9	2	5.7

Fuente: Encuesta de la calidad de atención de enfermería

INTERPRETACION: Con respecto a las frecuencias en la dimensión atención segura, se encontró que entre los pacientes usuarios de URPA del Hospital de Pichanaki, tuvieron afirmaciones en algunos items de tipo favorable; es decir, el 74.3% (26) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día, el 60% (21) de los pacientes perciben que el personal de enfermería frecuentemente observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias, el 48.6% (17) de los pacientes perciben que el personal de enfermería frecuentemente los hace sentir cómodos y seguros con su atención. Asimismo, el 48.6% (17) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente lo apoya cuando tiene temor, el 42.9% (15) de los pacientes refieren que el personal de enfermería frecuentemente brinda orientación sobre normas y reglas del servicio. Pese a ello, ésta, fue la dimensión que alcanzó mayor aceptación entre los clientes externos del servicio.

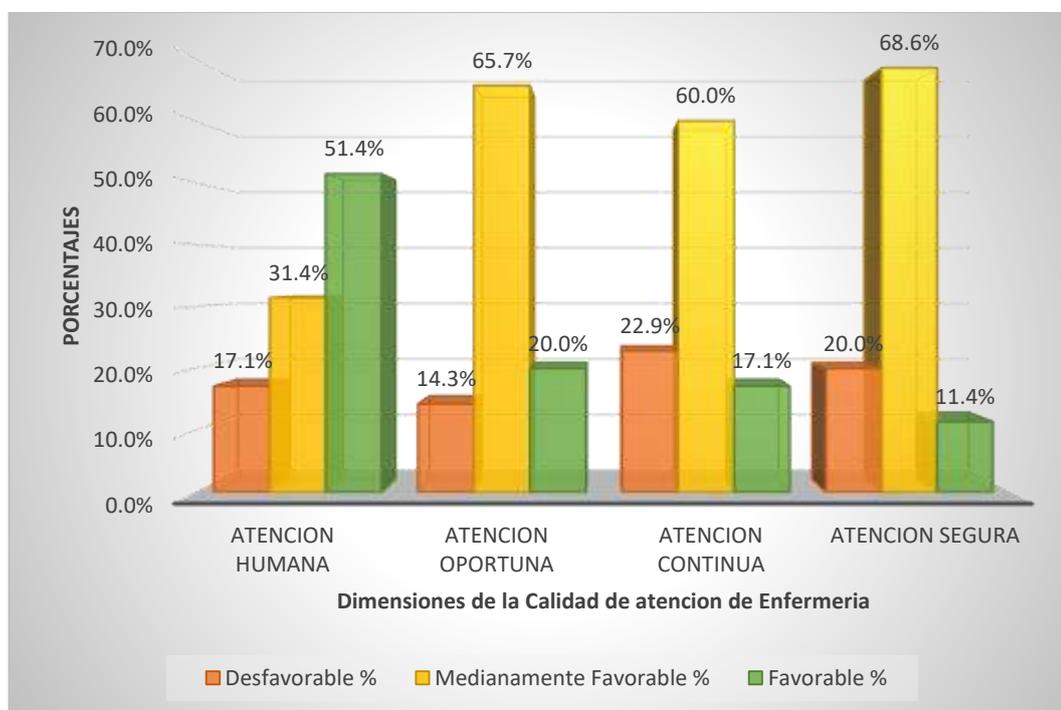
TABLA 5.5. Niveles de la calidad de atención de enfermería por dimensiones según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	Desfavorable		Medianamente Favorable		Favorable	
	N°	%	N°	%	N°	%
Atención Humana	6	17.1	11	31.4	18	51.4
Atención Oportuna	5	14.3	23	65.7	7	20.0
Atención Continua	8	22.9	21	60.0	6	17.1
Atención Segura	7	20.0	24	68.6	4	11.4

Fuente: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería

GRAFICO 5.1. Niveles de la calidad de atención de enfermería por dimensiones según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.



Fuente: Encuesta de la calidad de atención de enfermería

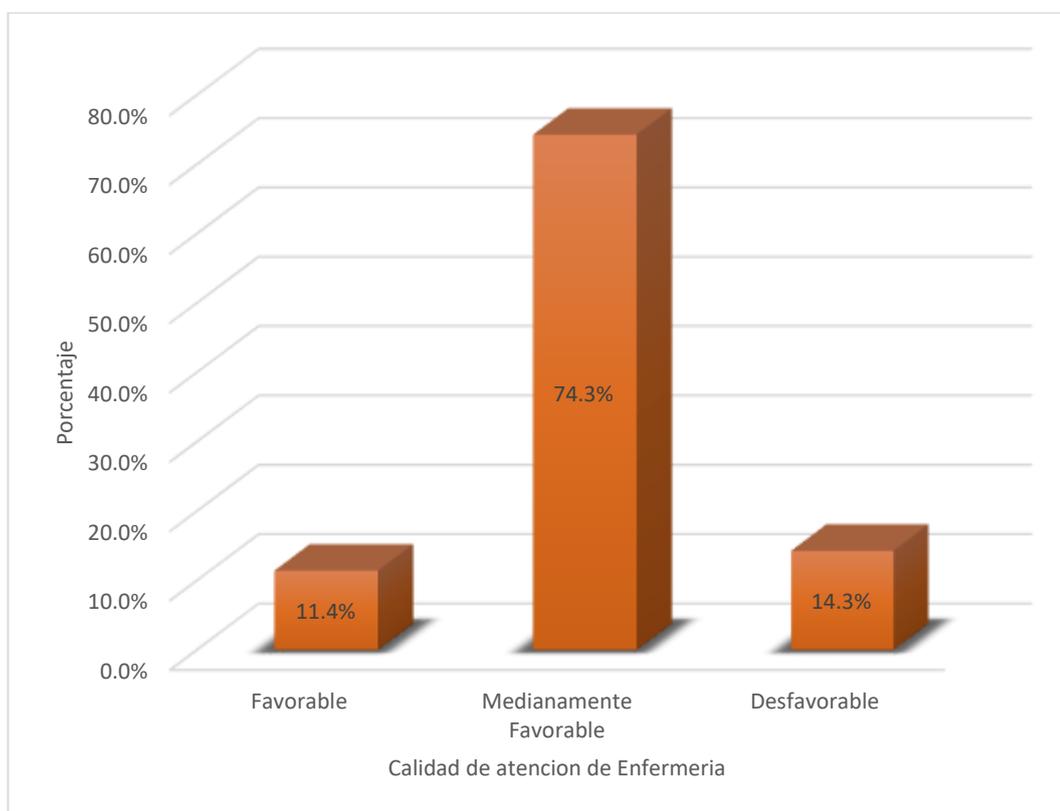
INTERPRETACION: Con lo que respecta a los niveles de calidad de atención de enfermería y las dimensiones, según la percepción de los pacientes de URPA del Hospital de Pichanaki, se observó lo siguiente: que la dimensión humana de encuentra en el nivel favorable con 51.4% (18) según la percepción de los pacientes, la dimensión atención segura en un nivel medianamente favorable con 68.6% (24) según la percepción de los pacientes, la dimensión atención oportuna en un nivel de medianamente favorable con un 65.7% (23) según la percepción de los pacientes y la dimensión atención continua tuvo un nivel medianamente favorable con un 60% (21) según la percepción de los pacientes, donde la calidad de atención se acerca medianamente a las expectativas del paciente.

TABLA 5.6. Niveles de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA	n=35	
	N°	%
Favorable	4	11.4
Medianamente Favorable	26	74.3
Desfavorable	5	14.3
Total	35	100.0

Fuente: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería

GRAFICO 5.2. Niveles de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019



Fuente: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería

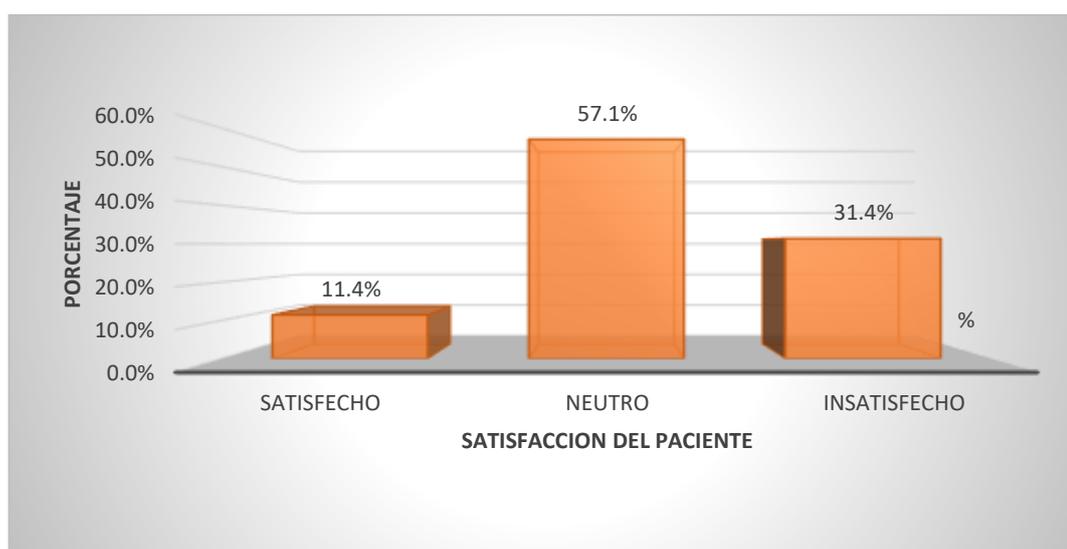
INTERPRETACION: En general el nivel alcanzado en la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes encuestados, se observa que hay un nivel de calidad medianamente favorable con un 74.3% (26), con un 11.4% (4) un nivel de calidad favorable y con un 14.3% (5) el nivel de calidad es desfavorable, entonces la calidad de atención se acerca medianamente a las expectativas del paciente.

NIVEL DE SATISFACCION	n=35	
	N°	%
Satisfecho	4	11.4%
Neutro	20	57.1%
Insatisfecho	11	31.4%
Total	35	100.0%

TABLA 5.7. Niveles de Satisfacción del paciente de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.

Fuente: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería

GRAFICO 5.3. Niveles de Satisfacción del paciente de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes del servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019



Fuente: Encuesta de la Calidad de Atención de enfermería

INTERPRETACION: En general el nivel alcanzado de satisfacción de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes encuestados, se observa que hay un nivel de satisfacción neutro con un 57.1% (20), con un 11.4% (4) se encuentran satisfecho con la calidad de atención de enfermería y con un 31.4% (11) los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención de enfermería.

5.2. Resultados inferenciales:

TABLA 5.8. Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk en la calidad y satisfacción del cuidado de enfermería, según los usuarios de URPA del Hospital de Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019.

	SHAPIRO-WILK		
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Dimension Humana	.910	35	.007
Dimension Oportuna	.957	35	.192
Dimension Continua	.945	35	.077
Dimension Segura	.917	35	.012
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	.902	35	.004
SATISFACCION DEL PACIENTE	.936	35	.041

FUENTE :ANEXO 2 y 3.

Al realizar las pruebas de normalidad que contrastan nuestras hipótesis, podemos apreciar que los resultados para las dos distribuciones numéricas fueron significativos ($p < 0,05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula de normalidad y se procede a aceptar la hipótesis alterna, que asevera diferencia con la distribución normal; es decir, las dos distribuciones no son normales. En cuyo caso, para probar las hipótesis emplearemos una prueba estadística no paramétrica.

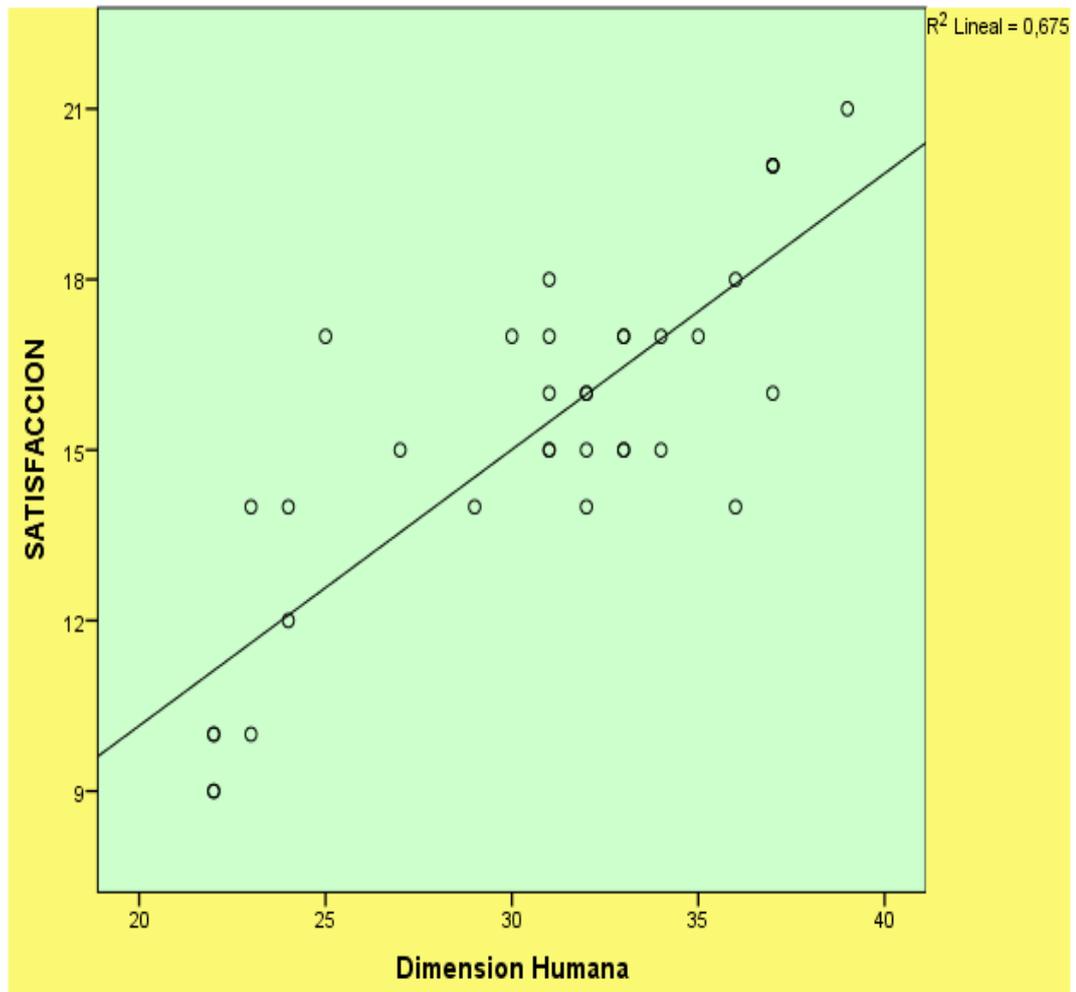
DIMENSION	SATISFACCION DEL PACIENTE	
	Rho	p-valor
Dimensión Humana	,821**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: ANEXOS 2 y 3

Tabla 5.9. Correlación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki , Junín – Pichanaki , 2019.

GRAFICO 5.4. Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención humana de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019



FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

En el análisis de la correlación entre la dimensión atención humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, se evidenció una correlación fuerte (Rho de Spearman = 0,821), estadísticamente significativa ($p = 0,000$); es decir, que la dimensión atención humana de la calidad de atención de enfermería presenta relación con el nivel de satisfacción.

Para visualizar mejor la relación entre las variables: dimensión atención humana de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de la muestra de usuarios de URPA; se realizó la dispersión de puntos, en donde se apreció un grado de correlación positiva, siendo esta dispersa., por tanto cuya tendencia es adecuada. De ello podemos decir que, la calidad en la dimensión humana es alta, en la satisfacción que el usuario tiene con la atención.

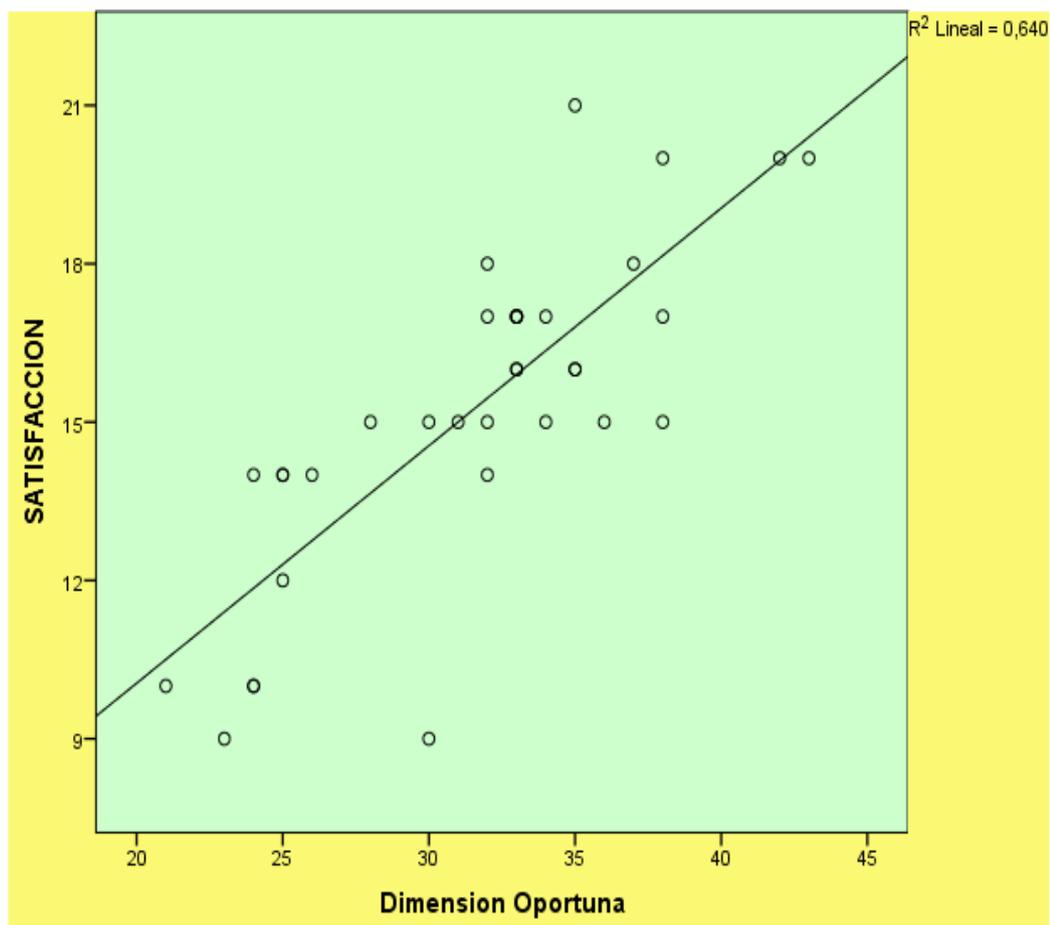
TABLA 5.10. Correlación entre la dimensión atención oportuna de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019

DIMENSION	SATISFACCION DEL PACIENTE	
	Rho	p-valor
Dimensión Oportunidad	,794**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: ANEXOS 2 Y 3.

GRAFICO 5.5. Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención oportuna de la calidad y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019



FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

En el segundo análisis de la correlación, ahora entre la dimensión atención oportuna de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, se observó la existencia de relación entre dichas dimensiones (Rho de Spearman = 0,794), siendo el resultado no estadísticamente significativo a todo nivel ($p = 0,000$).

En cuanto a la dispersión de los puntos entre las variables: dimensión atención oportuna de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, notamos que además de tener una fuerte correlación, ésta, es también dispersa, cuya tendencia es favorable.

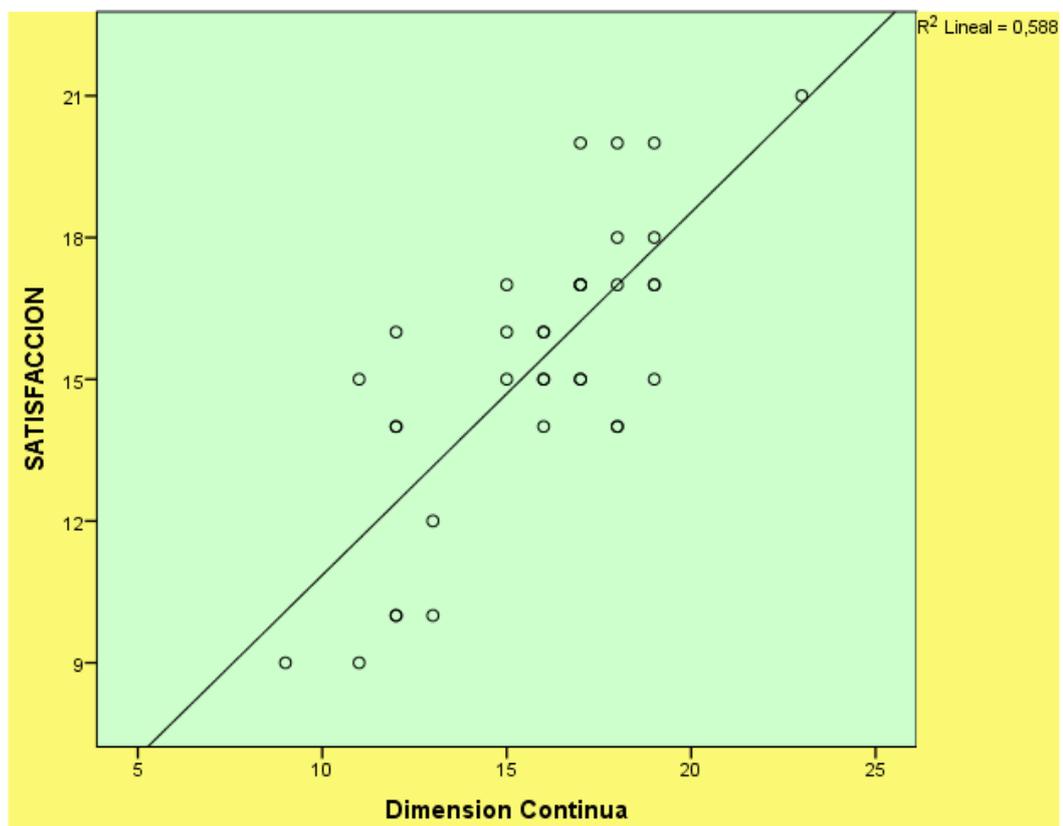
TABLA 5.11. Correlación entre la dimensión atención continua de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019

DIMENSION	SATISFACCION DEL PACIENTE	
	Rho	p-valor
Dimensión Continua	,694**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

GRAFICO 5.6. Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención continua de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki, 2019



FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

En el tercer análisis de la correlación, entre la dimensión atención continua de

la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, apreciamos una correspondencia aceptable (Rho de Spearman = 0,694), cuyo resultado es estadísticamente a cualquier nivel ($p = 0,000$); lo cual nos dice que, la dimensión atención continua de la calidad fue de regular, mientras que la satisfacción del usuario fue neutra; es decir, ambas se encuentran en niveles análogos y las mejoras son mínimas por hacer para lograr lo que la muestra espera de un servicio como el que se estudió.

En tanto a la dispersión de puntos entre las variables: dimensión atención continua de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, notamos que además de tener un grado moderado de correlación, ésta, es también positiva y dispersa, cuya tendencia es mutuamente favorable. De ello podemos decir que, si mejoramos la calidad en la dimensión continua; estaríamos también mejorando la satisfacción que el usuario que tiene con nuestro servicio.

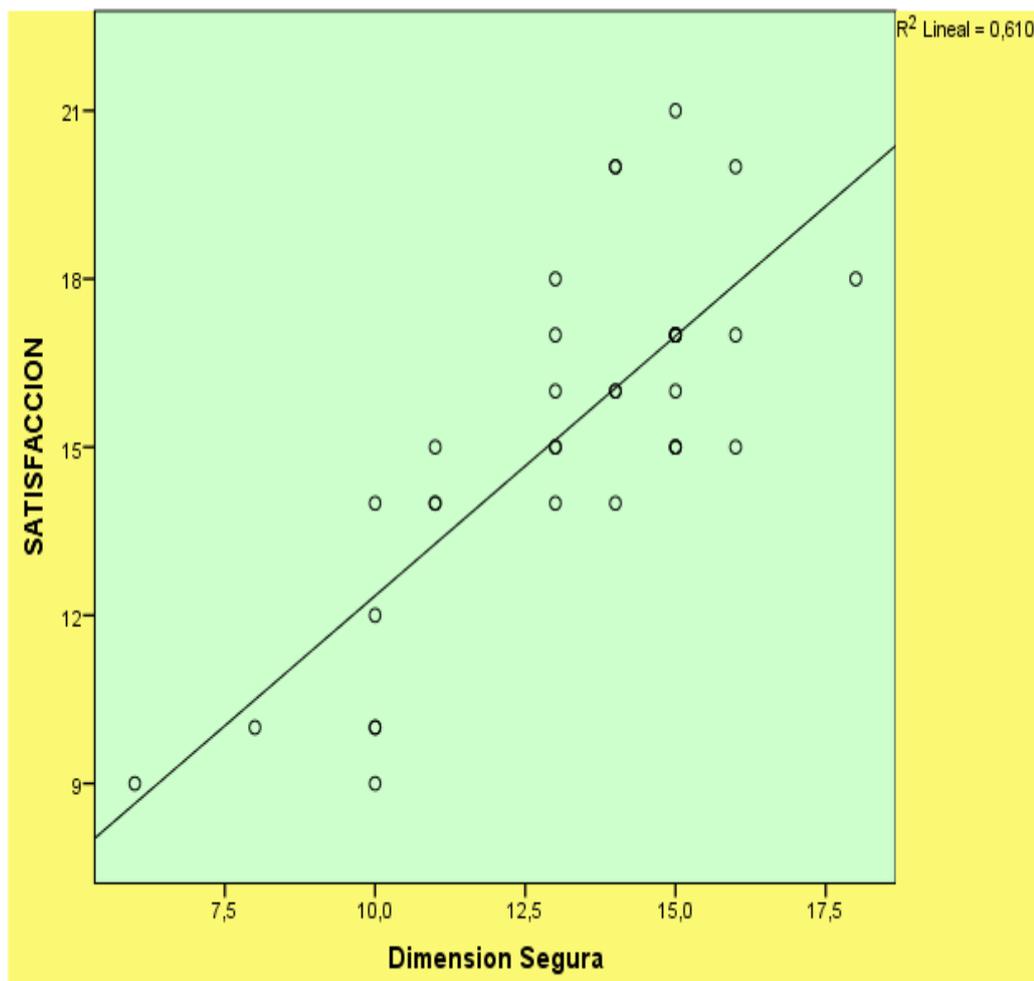
TABLA 5.12. Correlación entre la dimensión atención segura de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019

DIMENSION	SATISFACCION DEL PACIENTE	
	Rho	p-valor
Dimensión Segura	,714**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

GRAFICO 5.7 Dispersión de puntos de la correlación entre la dimensión atención segura de la calidad y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019



FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

En el cuarto análisis de la correlación, ahora entre la dimensión atención segura de la calidad y la satisfacción de la muestra de usuarios de URPA, se observó una correspondencia alta (Rho de Spearman = 0,714), cuyo resultado es estadísticamente significativo a todo nivel ($p = 0,000$); lo cual quiere decir que, la dimensión atención segura de la calidad resultó buena, mientras que la satisfacción del usuario fue bueno; es decir, pese a que se observó

percepción favorable de la atención segura de la calidad, la satisfacción es buena, por tanto la relación positiva..

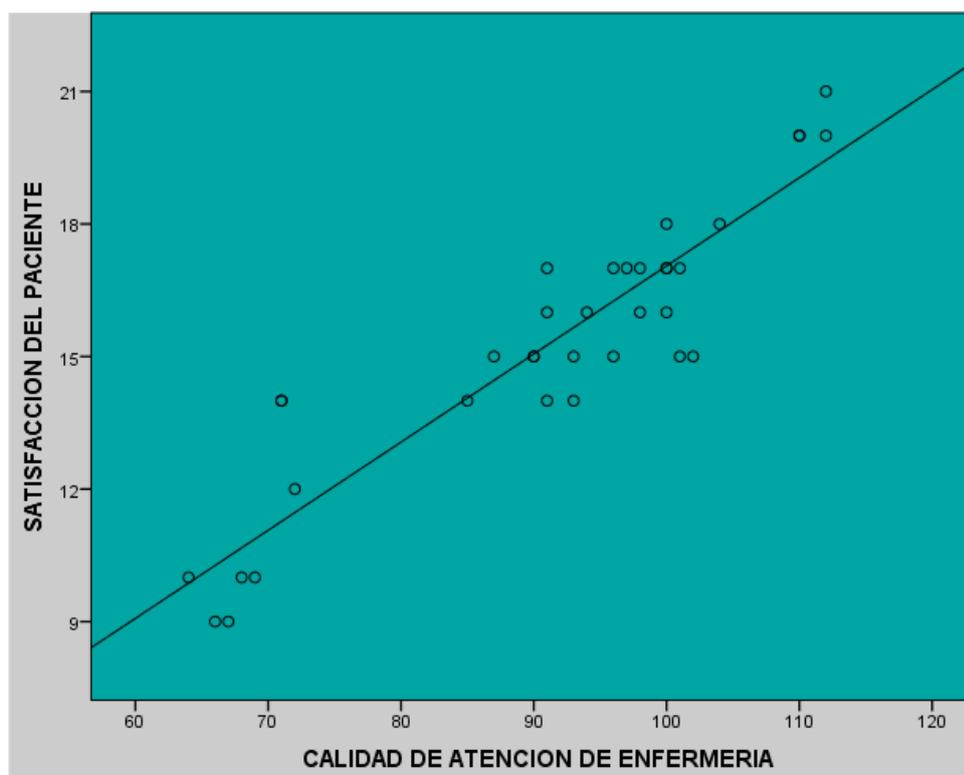
TABLA 5.13. Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019

VARIABLES	SATISFACCION DEL PACIENTE	
	Rho	p-valor
CALIDAD DE ATENCION	,919**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

GRAFICO 5.8. Dispersión de puntos de la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios de URPA del Hospital De Pichanaki, Junín – Pichanaki , 2019



FUENTE: ANEXOS 2 y 3.

En el análisis global de la correlación, entre la calidad de la atención y la satisfacción de la muestra de usuarios del Servicio de URPA, apreciamos una correspondencia moderadamente alta (Rho de Spearman = 0,919), cuyo resultado es estadísticamente significativo ($p = 0,000$); lo cual nos dice que, la calidad de atención que se brinda el Servicio de URPA establece una satisfacción moderadamente alta en la muestra de usuarios del Servicio de URPA, hecho que pone de manifiesto la aceptación favorable de la muestra de usuarios por el servicio que se les presta, existiendo un mínimo de expectativas que sortear.

Finalmente, la dispersión de puntos entre las variables globales: calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de la muestra de usuarios con el servicio ofertado, visualizamos que además de tener un grado moderadamente alto de correlación, ésta, es positiva y ascendente, cuya tendencia es mutuamente favorable. De esto podemos decir que, si se brinda atención de calidad, hablando en términos generales; estaríamos, por consiguiente, tendríamos usuarios satisfechos.

Debido a que esta correlación global resultó moderadamente alta, nos hace pensar que, la calidad en la atención brindada es del todo suficiente para asegurarnos que el usuario se encuentre satisfecho con nuestro servicio.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y Demostración de la Hipótesis con los Resultados.

En esta tesis se investigó la calidad de los cuidados que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del paciente. Los hallazgos revelaron que la calidad de cuidados de enfermería alcanzó el nivel medio este resultado muestra que las atenciones de enfermería tiene que reforzar, ampliando el alcance de sus cuidados, de manera que debe de incluir las necesidades emocionales y psico-espirituales de los pacientes. Para el personal de enfermería lo fundamental es valorar las necesidades de los pacientes con el objetivo de satisfacerlas a través de intervenciones de enfermería. Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo midiendo la satisfacción de este, es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un grupo de juicios y posiciones con respecto a la atención recibida, con los cuales obtendra información que favorece a la organización de los servicios de salud, a los prestadores directos que son los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. El estudio evidencio que la satisfaccion del usuario es neutra lo cual se expresa que no esta satisfecho con la calidad de atencion brindada

En la confrontación de la premisa se consideró que existe una relación directa (indudable), al conseguir un coeficiente de Spearman =0.0919, indicando una relación directa (cierta) y un $p=0.000$ siendo revelador por lo que se acepta la premisa de investigación.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Los resultados de la investigación en cuanto a la variable calidad de atención de enfermería se evidencia un nivel de calidad medio con un 74.3%. En la variable de satisfacción del usuario según la percepción de los pacientes encuestados, se observa que hay un nivel de satisfacción neutro con un 57.1% los pacientes se encuentran ni satisfecho o insatisfechos con la atención de enfermería. .A diferencia de los resultados hallados por Jacome y Rojas en su tesis titulada: La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016 (6). Indicaron que de acuerdo a la información recopilada en el Servicio de Cirugía del Hospital Eugenio Espejo el 100% de los pacientes encuestados manifiesta sentirse conforme con la atención recibida por parte del personal de Enfermería; y de acuerdo a la información recopilada en el Servicio de Cirugía del Hospital Eugenio Espejo el 97% de los pacientes encuestados responde que recomendaría la atención brindada por parte del personal de enfermería. Mientras que el 3% no la recomendaría debido a la falta de experiencia por parte del personal de Enfermería. Concluye que el 100% de los pacientes de cirugía se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería, manifestando a su vez que son de alta calidad y han ayudado mucho con su proceso de recuperación. Teniendo los resultados de investigación podemos ver grandes diferencias en el ámbito de salud de dos países latinoamericanos; según los resultados de Jacome y Rojas su sistema de salud es bueno con altos estándares de calidad y gran satisfacción del usuario; mientras que en nuestro país respecto al sistema de salud la calidad es media conllevando a una satisfacción neutra del usuario.

- En nuestra investigación se llegó a un nivel neutro de satisfacción en el usuario (57%); y en el estudio realizado por Tenemaza Gómez Alicia, en su tesis titulada Nivel de Satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013 – marzo 2014 en el hospital san juan de la ciudad de Riobamba. Ecuador 2015 (7). Concluye que el 40% refiere encontrarse en un nivel parcialmente satisfecho con relación a la atención de enfermería posoperatoria. La insatisfacción de los pacientes es reflejada por la falta de atención de sus necesidades de seguridad y protección, fisiológicas, integralidad, psicológicas y pertenencia refiriendo que se sienten desatendidos; en ambos estudios la satisfacción es parcial, esto debido a que ambos ambientes de salud se encuentra comprometidos los aspectos humano, oportuno, continuo y seguro no siendo estos óptimos para que el usuario quede satisfecho.
- En la investigación realizada la calidad de atención es Media (medianamente favorable), lo que de igual forma se ve en el estudio de Hinojosa Hinojosa Gladys, que realizo la tesis titulada: Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a Setiembre del 2015(8). Concluye que la atención brindada a los pacientes es regular, existen múltiples falencias como: la falta de interés en ayudar a sus necesidades y problemas individualizados, relacionado con la falta de cordialidad, en algunas circunstancias falta de información sobre los procesos, y por ende esto refleja malestar en los pacientes. Evaluando los resultados obtenidos podemos indicar que los aspectos como la atención humana ,continua, segura y oportuna juegan papel definitivo en la calidad sentida por el usuario, que a pesar de situaciones geográficamente distantes y contextos diferentes existen falencias en salud a nivel internacional.

El estudio realizado a un grupo de pacientes que hicieron uso de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente a través de la aplicación de los instrumentos nos permitió conocer la realidad actual del Hospital. Los resultados de la presente investigación indican que la calidad de atención se encuentra en un nivel de calidad medianamente favorable con un 74.3% (26), con un 11.4% (4) un nivel de calidad favorable y con un 14.3% (5) el nivel de calidad es desfavorable. En general el nivel alcanzado de satisfacción de la calidad de atención de enfermería según la percepción de los pacientes encuestados, se observa que hay un nivel de satisfacción neutro con un 57.1% (20), con un 11.4% (4) se encuentran satisfechos con la calidad de atención de enfermería y con un 31.4% (11) los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención de enfermería.

Encontramos estudios que tienen relación con las dimensiones abordadas por este estudio, según el estudio de Cataño y Chavez que realizaron la tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional Docente materno Infantil El Carmen, donde se evidenció que existe un nivel de calidad de atención de enfermería favorable 49,0%, el 43,1% en el nivel medianamente favorable y en el nivel desfavorable 7,8% contrastando con este estudio que mantiene cifras de 74.3% en el nivel medianamente favorable, 14.3% con un nivel de calidad favorable, donde Cataño y Chavez concluyen que la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la muestra de usuarios del servicio de URPA, se aprecia una correspondencia moderadamente baja y negativa (Rho de Spearman=0.301), mientras este estudio enmarca una correlación directa positiva, indicando una relación directa.

Diferente resultado fue encontrado por Alva y Tirado, en su estudio titulado “Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo”(12), concluyo que los pacientes del servicio de cirugía se encuentran satisfechos con la calidad de atención de enfermería luego de ser operados, mientras que en este estudio nos encontramos con una satisfacción neutro sobre la calidad de atención de enfermería durante su estancia en la unidad de recuperación post anestésica teniendo en consideración que Alva tomo como muestra a un grupo de 200 pacientes como su grupo de muestra.

Otros resultados fueron hallados por Laurente Osoreo y Ortiz Rodriguez en el estudio titulado “Satisfacción del paciente sobre la Calidad de Atención en el Servicio de Centro Quirúrgico”(9), al evaluar la calidad de atención en la dimensión humana se encontró que el 62,5% de los encuestados percibieron que había una regular calidad de atención y mostrando las cifras de este estudio indico que en esta dimensión se encontró un 51.4% de calidad favorable percibida por los pacientes(9). Al contrastar en la dimensión oportuna con 50% según el estudio de Laurente y según este estudio obtuvo 65.7% de nivel de calidad medianamente favorable. Teniendo en cuenta que en el estudio de Laurente tomaron en cuenta a pacientes y personal de salud y este estudio fue desarrollado con un grupo de pacientes siendo un estudio basado en la percepción del paciente.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

La ética y la integralidad constituyen las bases fundamentales de nuestra profesión. Así mismo nosotras como autoras somos responsables de la información vertida en esta investigación.

CONCLUSIONES

La calidad de atención de enfermería es medianamente favorable en relación a la satisfacción neutra que muestran los pacientes, es decir hay una relación directamente proporcional de las variables. Debido a que esta correlación global resultó moderadamente alta, nos hace pensar que, la calidad en la atención brindada es del todo suficiente para asegurarnos que el usuario se encuentre satisfecho con nuestro servicio; haciendo aquí un hincapié en que, para lograr la plena satisfacción de los usuarios con cualquier servicio de salud, hace falta ofertar la integridad de las dimensiones de la calidad.

Respecto a la atención humana de enfermería es favorable en relación a la satisfacción que muestran los pacientes, destacando el saludo a los pacientes, el trato amable, brindando apoyo emocional y respetando su individualidad y pudor. Respecto a la atención oportuna de enfermería es medianamente favorable en relación a la satisfacción que muestran los pacientes, destacando acciones frecuentes de saber cómo se siente el paciente, administrando el tratamiento médico oportunamente, atendiendo sus necesidades fisiológicas del paciente y reportando las necesidades al personal del siguiente turno.

Respecto a la atención continua de enfermería es medianamente favorable en relación a la satisfacción que muestran los pacientes, destacando el brindar orientación al paciente cuando ingresa al servicio, brindando educación para promover su autocuidado y participando activamente en el cuidado de la salud de los pacientes de la unidad de recuperación postanestésica.

Respecto a la atención segura de enfermería es medianamente favorable en relación a la satisfacción que muestran los pacientes, destacando la monitorización de las funciones vitales, verificando los apósitos de las heridas postoperatorias para de esta manera disminuir los temores y ansiedad que pudieran presentar los pacientes ante lo desconocido.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de los establecimientos de salud: Actualización permanente del profesional de enfermería en la humanización de los cuidados de enfermería postoperatoria y en el manejo biomédico de las patologías para así innovar el cuidado de enfermería y hacer frente a la rutina o monotonía para que con ello se mantenga la calidad de atención siempre.

Desarrollar un programa de mejoramiento continuo de los siguientes factores de satisfacción del usuario: Empatía o atención individualizada del usuario, sensibilización para disminuir el tiempo de espera, presentación del personal de Salud y de las instalaciones físicas relacionadas al usuario y de la comunicación.

Llevar a cabo con regularidad la valoración de nivel de satisfacción sobre la atención integral que ofrece la enfermera en unidad de recuperación post anestésica, así dar continuidad a la atención ofrecida.

A los profesionales de enfermería: Que el profesional de enfermería del servicio de URPA elabore guías de procedimientos orientados a brindar una calidad de atención adecuada como se viene haciendo y así seguir brindando atención con calidad, para que sirva de modelo para personal nuevo.

Fomentar en todo el personal de enfermería que labora en el servicio de URPA, que la atención brindada deberá sobrepasar las necesidades y expectativas del usuario, a través de una buena relación entre enfermera y usuario - familiar, como la comunicación, el entendimiento, la tranquilidad, la confianza y la seguridad durante la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) OMS, OCDE Y GRUPO BANCO MUNDIAL **La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo.** Disponible en: www.bancomundial.org. Artículo web. Consultada el 20 agosto de 2019.
- (2) COMISIÓN DE SALUD GLOBAL DE LANCET. **Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución.** Disponible en: https://cdn1.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/2445/2019/04/18tlgh0221_Spanish_translation_new.pdf. Artículo web. Consultada el 10 de junio de 2020.
- (3) ANDREA PROAÑO CALDERON. **La mala calidad de la atención de salud mata.** Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/#comments>. Artículo web. Consultado el 18 de junio del 2020.
- (4) OSWALDO LAZO-GONZALES ÁLVARO SANTIVÁÑEZ-PIMENTEL **Calidad de la atención de salud desafíos 2018.** Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú Legal. Primera edición: mayo de 2018.
- (5) INEI. **Encuesta demográfica y de salud familiar 2015.** Disponible: www.inei.gob.pe. Artículo web. Consultada el 16 de agosto 2019.
- (6) JACOME Y ROJAS. **Calidad de Atención de Enfermería con el Grado de Satisfacción de los Pacientes en el servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito-2016.** Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6091>.
- (7) TENEMAZA ALICIA. **Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba [Tesis de maestría].** Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2015. Disponible en:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017->

2015.pdf. Artículo web. Consultada el 16 de mayo 2019.

- (8) HINOJOSA HINOJOSA GLADYS. **Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a Septiembre del 2015.** Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y Artículo web. Consultada el 14 abril de

mayo 2019.

- (9) LAURENTE OSORES Y., ORTIZ RODRIGUEZ B. **Satisfacción Del Paciente Sobre La Calidad De Atención En El Servicio De Centro Quirurgico Del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017.**Tesis de Grado de Segunda Especialidad. Perú. Universidad Nacional del Callao.2018.

- (10) CARMONA SANDOVAL JENNY. **Percepcion de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermeria en el servicio de cirugia general Hospital Regional de Cajamarca- 2015.** Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/440952923/> Artículo web. Consultada el 20

mayo de mayo 2019.

- (11) ATAURIMA, ROSA. **Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno [Tesis de especialización].** Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en:

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf)

[pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf). Artículo web. Consultada el 20 mayo de mayo 2019.

- (12) ALVA Y TIRADO. **Satisfacción del Paciente post operado inmediato sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo.** Disponible en:

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2001>. Artículo web. Consultada el 20 junio de mayo 2019.

- (13) CUENCA, V. **Nivel de Satisfacción del Usuario frente a la Calidad de Atención de Salud en los Consultorios Externos del Centro de Salud de Huánuco, 2016.** Disponible en:

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123/T_047_46713124_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y . Artículo web. Consultada el 20 junio de julio 2019.

- (14) FRANCISCO MERCEDES INFANTES GÓMEZ. **Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos 2016.** Disponible en:

<http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf> . Artículo web. Consultada el 25 de mayo del 2019.

- (15) CATAÑO Y CHAVEZ. **Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del usuario del Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional Docente materno Infantil El Carmen.** Disponible en:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_bdc648d3e6d1be2c8f14a54dd5b572ac. Artículo web. Consultada el 25 de mayo del 2019.

- (16) TORRES, MARITZA. **Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian.** Disponible en: [http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-](http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html#:~:text=Donabedian%20(1984)%20define%20calidad%20como,la%20t%C3%A9cnica%20y%20la%20interpersonal)

[medica.html#:~:text=Donabedian%20\(1984\)%20define%20calidad%20como,la%20t%C3%A9cnica%20y%20la%20interpersonal](http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html#:~:text=Donabedian%20(1984)%20define%20calidad%20como,la%20t%C3%A9cnica%20y%20la%20interpersonal). Artículo web. Consultado el 25 de junio de 2020.

- (17) PINO CHAVEZ, WILFREDO. **Dimensión de la calidad en Salud.** Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>.

Artículo web. Consultada el 27 de junio de 2020.

- (18) LOCKE. **Teoría de los valores**. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-los-valoreselmodelo-de-locke.html>. Artículo web. Consultada el 15 de julio de 2019.
- (19) GUEVARA CHUQUILLANQUI, L., **Calidad de la interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004**”. Tesis de grado. Lima. 2005
- (20) MARKY BAZAN, G., **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 grado. Perú. Universidad Ricardo Palma. 2012.
- (21) FREDES ESPINOZA, G., **Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Regional Manuel Nuñez Butron Puno 2016**. Tesis de postgrado. Perú. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. 2016.
- (22) MINISTERIO DE SALUD (MINSA). **Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima: Minsa. 2002**. Disponible en: <https://minsa.gob.pe/> .Artículo web.Consultada el 28 de julio 2019..
- (23) GUTIÉRREZ, R. **Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida – Hospital Dos de Mayo 2003**. Tesis de grado. Perú .2004.
- (24) 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**. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf?sequence=1 articulo web. Consultada el 09 de mayo 2019.
- (25) DEMING, W. EDWARDS; **Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis**; Madrid, Editorial Díaz de Santos; Edición única. 1989.
- (26) ISHIKAWA, KAORU; **¿Qué es control total de la calidad?**, Colombia Editorial

- normal, Edición 1,1986.
- (27) COLUNGA, DÁVILA CARLOS; **Administración para la calidad**; México, Panorama editorial; Edición Unica.1995.
- (28) GUTARRA, MONTALVO VICTOR. **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.2003.
- (29) JURAN, JOSEPH M.; **Juran y la planificación de la calidad**; Madrid, Editorial Díaz de Santos; Edición 4. 1996.
- (30) BORRÉ ORTIZ Y; VEGA VEGA. **Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados Colombia 2014** Revista Ciencia y Enfermería XX. Volumen 94(nº 3) 81-94, 2014. : Consulta [16 mayo 2019] Disponible en: http://Www.Scielo.Ci/Pdf/Cienf/V20n3/Art_08.Pdf. Colombia. Noviembre 2014.
- (31) MALAGÓN G, GALÁN R, PONTÓN G. **Garantía de calidad en salud**. Bogotá, Colombia. Médica Internacional. 2da edición. 2006.
- (32) GUEVARA CH, L. **Calidad de la interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital nacional dos de mayo – 2004”**. Universidad de Lima. Tesis de grado. Lima-2005
- (33) Donabedian A. **Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de atención**. México. Editorial Megusa. Edición única .1993
- (34) MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ. **Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002 - 2012**. Disponible en: www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf. Articulo web. Consultado el 12 de agosto 2019.
- (35) ALACOQUE, J.; COSTA, M.; TREVIZAN, M.; CARVALHO, D. **Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería**. Revista

ciencia y enfermería XI años. 2001; Vol 46:(n°2) 35 -46. Consultado el 15 de julio del 2019. Disponible en:

<http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- (36) 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 Perú 2008**. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/browse?type=author&value=Huatuco+Henrriquez%2C+Guisella+Jennifer> .articulo web. Consultado el 18 de julio 2019.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem
<p>Problema general: ¿Existe vinculo entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe vinculo entre la calidad de atención humana de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki? • ¿Existe vinculo entre la calidad de atención oportuna de enfermería y la satisfacción del 	<p>Objetivo general: Determinar el vinculo entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar el vinculo entre la calidad de atención humana de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki. •Identificar el vinculo entre la calidad de atención oportuna de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post 	<p>Hipótesis General H1: Existe vinculo entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019 HO: No existe vinculo entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019</p> <p>Hipótesis Especifica H1 : Existe vinculo entre la calidad de atención humana de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki. H2 : Existe vinculo entre la calidad de atención</p>	<p>X1: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Humana ➤ Continua ➤ Oportuna ➤ Segura 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato digno • Confortable. • Se anticipa. • Explica y facilita. • Monitorea y hace seguimiento • Mantiene relación de confianza. • Ambiente adecuado. • Satisfecho 	<p>Item 1 – 12</p> <p>Item 1- 12</p> <p>Item 1- 6</p> <p>Item 1 - 5</p>

<p>paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay vinculo entre la calidad de atención continua de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki? • ¿Se vincula la calidad de atención segura con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki? 	<p>anestésica del Hospital Pichanaki.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la calidad de atención continua de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki. • Identificar el vinculo entre la calidad de atención segura de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki. 	<p>oportuna de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.</p> <p>H3 : Existe vinculo entre la calidad de atención continua de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.</p> <p>H4 : Existe vinculo entre la calidad de atención segura de enfermería con la satisfacción del paciente en el área de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki.</p>	<p>Y1: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho o ➤ Insatisfecho 		<ul style="list-style-type: none"> • Neutro • Insatisfecho 	
--	--	---	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN: CENTRO QUIRURGICO**



**ANEXO 02
ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

FECHA: ___ / ___ / _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Pichanaki, 2019”.

INSTRUCCIONES. Estimada, Sr. Sra., Srta., en esta oportunidad le presentamos una serie de preguntas relacionadas a la calidad de atención de enfermería, por lo cual le pido por favor sírvase responder marcando con una equis (x), en el casillero correspondiente. Esta entrevista es totalmente confidencial y anónima.

Gracias por su participación.

INTRUCCIONES: Marque según corresponda:

1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

N	ACTIVIDADES Y /O GESTOS	FRECUENC			
		1	2	3	4
ATENCIÓN HUMANA.					
1	Se presentó.				
2	Brinda trato amable				
3	Brinda apoyo emocional				
4	Explica los procedimientos antes de realizarlos				
5	Respeto su individualidad y pudor.				
6	Lo(a) llama por su nombre.				
7	Conversa con usted.				
8	Al llegar al servicio lo saluda.				
9	Se preocupa por identificar sus problemas y/o necesidades.				
10	Le acepta sugerencias para mejorar su atención.				
11	Grita delante de todos.				
12	Al brindar una atención directa es muy tosca.				
ATENCIÓN OPORTUNA.					
1	La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado				

2	Cuando usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios.				
3	Le colocan la chata cuando usted necesita usarla.				
4	Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vomitos.				
5	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?				
6	¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?				
7	Reporta sus necesidades a la Enfermera del siguiente turno.				
8	Identifica las necesidades y problemas de salud.				
9	Prefiere dedicarse a otras actividades que atenderlo.				
10	Permita que los familiares lo vean cuando lo necesitan.				
11	Le llaman la atención al usuario cuando tiene algún error o descuido.				
12	Acude rápidamente cuando la solicitan.				
ATENCIÓN CONTINUA.					
1	Brinda orientación al usuario cuando ingresa al servicio.				
2	Brinda educación para promover su autocuidado.				
3	Participa activamente en el cuidado de su salud .				
4	Programa con usted las actividades a realizar durante la permanencia en el servicio.				
5	Lo Hace sentir útil .				
6	Brinda orientación sobre qué hacer cuando sale de alta del servicio.				
ATENCIÓN SEGURA.					
1	¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?				
2	Se siente cómodo y seguro con la atención recibida,				
3	Observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias.				
4	Apoya cuando tiene temor.				
5	Brinda orientación sobre normas y reglas del servicio.				



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERIA



ANEXO 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

FECHA: ___ / ___ / _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Pichanaki-, 2019.

INSTRUCCIONES: Estimado/a señor/a, señorita, le pedimos por favor se sirva contestar la presente encuesta, que permitirá conocer su satisfacción con el cuidado de enfermería; para ello se le solicita marcar los recuadros correspondientes. La información será personal y completamente confidencial. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

Gracias por su colaboración.

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted por?

El cuidado brindado por la enfermera en su atención humana

1	2	3	4	5
Insatisfecho/a	En cierto modo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a Ni insatisfecho/a	satisfecho	Muy Satisfecho/a

El cuidado brindado por la enfermera en su atención oportuna

1	2	3	4	5
Insatisfecho/a	En cierto modo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a Ni insatisfecho/a	satisfecho	Muy Satisfecho/a

El cuidado brindado por la enfermera en su atención continua

1	2	3	4	5
Insatisfecho/a	En cierto modo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a Ni insatisfecho/a	satisfecho	Muy Satisfecho/a

El cuidado brindado por la enfermera en su atención segura

1	2	3	4	5
Insatisfecho/a	En cierto modo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a Ni insatisfecho/a	satisfecho	Muy Satisfecho/a

2. Su satisfacción de manera general es:

1	2	3	4	5
Insatisfecho/a	En cierto modo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a Ni insatisfecho/a	satisfecho	Muy Satisfecho/a



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA: ___ / ___ / _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Pichanaki-, 2019.

OBJETIVO. Determinar la relación que se establece entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Pichanaki-2019”.

COMPROMISO. Se le pedirá que conteste a las preguntas del cuestionario con la más acertada respuesta de acuerdo a su apreciación.

Tiempo de participación en el estudio. Solo tomaremos un tiempo aproximado de 20 a 25 minutos para el estudio.

Beneficio por participar en el estudio. El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir una orientación sobre el cuidado de atención de enfermería en el Servicio de URPA.

Confidencialidad. La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante. La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna sanción.

Responsables del estudio. Lic. Milagros Yantas Oscanoa, Lic. Sarita Alvarado Chamorro, Lic. Giannina Coronel Huamán.

FIRMA.....

Participante.....

