

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



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LOS
PACIENTES PRE QUIRURGICOS PROGRAMADOS EN CIRUGÍA
ELECTIVA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.
CALLAO 2018.**

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

**AUTORES:
RUTH MARISOL PÉREZ AIQUIPA
JANETT EDITH MUNAYA SANCHEZ**

**CALLAO – 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. BERTHA MILAGROS VILLALOBOS MENESES PRESIDENTA
- MG. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO VOCAL

ASESORA: DRA. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN

Nº de Libro: 03

Nº de Folio: 123

Nº de Acta: 213

Fecha de Aprobación de tesis: 17/12/2018

Resolución de Consejo de Facultad N° 1510-2018-CF/FCS de fecha 05 de Diciembre del 2018, donde se designa jurado evaluador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional

DEDICATORIA

A Dios por los sueños logrados.

A nuestras familias por su apoyo
Incondicional.

AGRADECIMIENTO

A dios que con su gracia nos da el privilegio de ser sus hijas y con su protección divina guía nuestros caminos.

A la plana docente de la facultad de ciencias de la salud escuela de posgrado de la universidad nacional del callao por brindarnos su apoyo para la realización del presente trabajo.

A cada una de los usuarios que participaron voluntariamente en el presente estudio de investigación.

Al conglomerado de expertos por brindarnos su apoyo en el momento que más lo necesitábamos.

INDICE

	Pag.
RESUMEN	05
ABSTRACT.....	06
INTRODUCCIÓN.....	07
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	08
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	08
1.2 Formulación Del Problema.....	10
1.2.1 Problema General.....	10
1.2.2 Problemas Específicos	10
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Limitantes de la Investigación.....	11
1.4.1 Limitante Teórico.....	11
1.4.2 Limitante Temporal.....	11
1.4.3 Limitante Espacial.....	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	14
2.2 Marco.....	18
2.2.1 Teórico.....	18
2.2.2 Conceptual.....	21
2.3 Definición de Términos básicos	24
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	26
3.1 Hipótesis.....	26
3.2 Operacionalización de Variables.....	28
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1 Tipo y diseño de la investigación	30

4.1.1 Tipo de la Investigación.....	30
4.1.2 Diseño de la Investigación.....	30
4.2 Población y muestra.....	31
4.2.1 Población.....	31
4.2.2 Muestra.....	31
4.2.3 Criterios de inclusión.....	32
4.2.4 Criterios de Exclusión.....	32
4.3 Técnicas e instrumentos para recolección de la información.....	32
4.4 Análisis y procesamientos de datos.....	34
CAPITULO V: RESULTADOS.....	35
5.1 Resultados Descriptivos.....	35
5.2 Resultados Inferenciales.....	39
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
6.1 Contrastación de la hipótesis.....	40
6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares....	41
6.3 Responsabilidad ética.....	42
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	45
ANEXOS.....	47
Anexo 1: Instrumentos Validados.....	48
Anexo 2: Consentimiento Informado.....	51
Anexo 3: Base de Datos.....	52
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	53
Anexo 5: Validación del instrumento para el juicio de expertos.....	55
Anexo 6: Datos sociodemográficos.....	56
Anexo 7: Calidad de atención que brinda la enfermera.....	57
Anexo 8: Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería en el Hospital Daniel A.	58

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 5.1.1	Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.....	35
Tabla 5.1.2	Nivel de atención de calidad de enfermería en pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del HOSPITAL Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018	37
Tabla 5.1.3	Nivel de satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados con la atención brindada por el profesional de enfermería en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.....	38
Tabla 5.2.1	Prueba Rho de Spearman nivel de calidad de atención y nivel de satisfacción.....	39
Tabla 5.3	Datos Sociodemográficos.....	56
Tabla 5.4	Calidad de atención que brinda la enfermera.....	57
Tabla 5.5	Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS DE CONTENIDO

	Pag.
Gráfico 5.1.1 Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.....	36
Gráfico 5.1.2 Nivel de atención de calidad de enfermería en pacientes pre-quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.....	37
Gráfico 5.1.3 Nivel de satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados con la atención brindada por el profesional de enfermería en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.....	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la atención brindada por el profesional de enfermería durante el pre quirúrgico inmediato en sala de operaciones de cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión, e identificar la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión humana y seguridad hospitalaria, materiales y métodos. El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por pacientes adultos que ingresen al área de cirugía quirúrgicas. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento la escala modificada tipo Likert, considerando el consentimiento informado.

El estudio estuvo conformado por una población de 200 pacientes que fueron recibidos en cirugía programada electivas, resultados para la variable de nivel de calidad de atención de enfermería el 76.80% (96) manifestaron un nivel de calidad bueno, 20.00% (25) manifestaron un nivel de calidad regular, 3.20% (4) manifestaron un nivel de calidad bajo, sobre la variable de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería el 20.00%(25) manifestaron un nivel de satisfacción alto, un 79.20% (99) manifestaron un nivel de satisfacción regular, un 0.80% (1) manifestaron un nivel de satisfacción bajo, conclusión existe una relación baja entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del paciente, Cirugías electivas.

ABSTRACT

The present investigation had the general objective to determine the level of satisfaction of the patients on the attention given by the professional of nursing during the immediate preoperative one in room of operations of elective surgeries of the Daniel Alcides Carrion Hospital, and to identify the quality of attention that provides the nurse in the human dimension and hospital safety, materials and methods. The present study is of application level, quantitative type, descriptive method of cross section. The population was constituted by adult patients who enter the area of surgical surgery. The technique used was the interview and the instrument the modified Likert scale, considering the informed consent.

The study consisted of a population of 200 patients who were received in scheduled elective surgery, results for nursing care level variable 76.80% (96) showed a good quality level, 20.00% (25) manifested a level of regular quality, 3.20% (4) showed a low level of quality, on the variable of patient satisfaction with the care provided by the nursing professional, 20.00% (25) expressed a high level of satisfaction, 79.20% (99) showed a level of regular satisfaction, 0.80% (1) showed a low level of satisfaction, conclusion there is a low relation between the quality of nursing care and the satisfaction of pre-surgical patients scheduled for elective surgery at the Daniel Alcides National Hospital Carrion.

Keywords: quality of care, patient satisfaction. Elective surgery

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud es responsabilidad del equipo multidisciplinario que labora en un hospital, históricamente las relaciones enfermera – paciente requieren de una alta competitividad profesional y habilidad para establecer una relación armónica, por lo que es importante tomar en cuenta que a diario se trasmite un impacto personal mediante los cuidados que se brindan.

El cuidado que brinda el profesional de enfermería al paciente durante el pre y post quirúrgico representa un desafío, por lo que la calidad del cuidado de enfermería debe ser humana, oportuna, continua y segura siendo importante orientar al paciente y familia (1)

La calidad de atención es un compromiso, de todos los profesionales, dentro de los valores éticos y morales, por ello los pacientes están buscando constantemente profesionales que actúen en forma humana de modo que las enfermeras que no participan solo en la resolución de sus problemas de salud, sino que también los escuchen y comprendan el estado actual en el que se encuentran, porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo. (2)

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los nuevos enfoques de salud, sobre la satisfacción del paciente nos lleva a exponer que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los pacientes, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los pacientes pues se van a sentir insatisfechos con la atención brindada, lo cual puede traer consecuencia en su estado de salud, generando tratamientos más largos, y mayor inconformidad.

El profesional de enfermería brinda una atención con enfoque holístico, en forma individual a cada paciente, sea cual sea la patología que adolezca, casos especiales son los que serán sometidos a cirugías electiva, los cuidados de enfermería en la etapa pre operatoria, están destinados a identificar condiciones físicas y/o psíquicas, que puedan alterar la capacidad de tolerar el estrés quirúrgico y prevenir complicaciones postoperatorias , para ello debemos conocer todo sobre el paciente, temores, angustias, experiencias de cirugías anteriores, evaluar todos los antecedentes del paciente, todos estos datos serán reforzados en la etapa intraoperatoria. (2)

Por lo general, los pacientes llegan a la institución de salud en busca de ayuda, comprensión, y resolución de sus problemas con una buena calidad de atención pero desafortunadamente mucho de ellos no lo consiguen.

La enfermera en centro quirúrgico es el profesional que comprende la problemática de salud enfermedad del paciente quirúrgico, valora al paciente de forma holística, planifica y ejecuta sus cuidados con calidad y

calidez como consecuencia logrando un alto nivel de satisfacción del paciente. (2)

Algunas investigaciones a nivel mundial han asociado la satisfacción con el cuidado de enfermería como factores relacionados con el proceso interpersonal, señalando la influencia de estos factores para que el paciente evalúe la calidad de atención de enfermería.

El cuidado de enfermería es precisamente lo que se observa y percibe y que son interpretados por el paciente. Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad en definitiva buscar la máxima satisfacción del paciente desde que llega al centro hospitalario hasta que se traslada a la unidad de recuperación.

En el servicio de centro quirúrgico de sala de operaciones electivas del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, se ha podido observar que los pacientes durante pre quirúrgico inmediato experimentan diversas reacciones tales como: incertidumbre, frustración, miedo, temor, entre otros, es ahí donde nace nuestra preocupación de investigar la importancia la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos, siendo la satisfacción un indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se encuentren deficiencia teniendo en cuenta que el paciente es un ser único que recibe los cuidados del profesional de enfermería para el restablecimiento de su salud física y mental.

1.2 Formulación de los problemas

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión Callao – 2018?

1.2.2 Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la calidad de atención que reciben los pacientes por el profesional de enfermería en el pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2018?
- ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva, del hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2018?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de calidad de atención recibida por el profesional de enfermería a los pacientes pre quirúrgicos programado en cirugías electivas.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugías electivas.

1.4 Limitantes de la Investigación.

1.4.1 Limitante Teórico.

Durante el desarrollo de esta tesis de investigación no se obtuvo mucha o casi nada de temas sobre calidad de atención, ni de satisfacción en forma conjunta en un mismo trabajo, la mayoría de temas han sido realizados por separado.

1.4.2 Limitante temporal.

De acuerdo a la naturaleza el objeto de estudio es corte transversal ya que nos permitirá describir los hechos y/o fenómenos relacionados a la satisfacción del paciente en un tiempo y espacio determinado, por lo tanto, el diseño de investigación es no experimental, método descriptivo de corte transversal.

1.4.3 Limitante espacial.

El presente trabajo de investigación se realizó en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, en el área pre quirúrgico de sala de operaciones programadas. Siendo el tiempo necesario para ejecución del tema a investigar

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio.

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

BARAHONA VIMOS, Jessica Paola (2015) este presente estudio de investigación titulado “satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre alberto bufonni” del canton quininde-esmeraldas periodo mayo –octubre, ecuador 2015” se realizó con el objetivo determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “padre alberto bufonni” del cantón quinindé – esmeraldas. La hipótesis planteada fue: el cumplimiento de las dimensiones de calidad en los cuidados de enfermería asegura la satisfacción del paciente en el hospital “padre alberto bufonni”. Fue una investigación descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta, así como una guía de observación lista de cotejo con una de muestra de 96 pacientes hospitalizados. Al finalizar la investigación se determinó que apenas el (14%) de usuarios atendidos en el hospital padre alberto bufonni se encuentran satisfechos con los cuidados brindados, mientras que un importante (86%) de usuarios hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. Tomando en cuenta que los cuidados de enfermería se cumplieron entre rara vez (80%), pero la identificación ante el paciente fue de forma negativa tanto del personal profesional como no profesional (80%), por lo que los pacientes desearon que se mejore la identificación del personal que lo atiende. Lo anteriormente mencionado se comprobó lo planteado en la hipótesis que fue: el cumplimiento de las dimensiones de calidad en los cuidados de enfermería asegura la satisfacción del paciente en el

hospital “padre alberto bufonni”, razón por la cual, la hipótesis se acepta.
(3)

JIMENEZ Verónica. (2015) tesis, “calidad de atención de enfermería en pacientes post – quirúrgicos servicios gineco – obstétrico hospital general provincial docente ambato periodo julio a setiembre 2015”. Objetivo diseñar guía de atención de enfermería del servicio de gineco – obstétrico para elevar la atención de enfermería en pacientes post – quirúrgicas del hospital general docente ambato método: un diseño cuali - cuantitativo, de campo documental histórico lógico, exploratoria, observacional descriptiva retrospectiva. La población conforma 30 pacientes, la muestra coincide con la población, a los pacientes se les aplico una encuesta para hallar el grado de satisfacción en relación a la interacción, necesidades fisiológicas. Resultados. Las actividades que desempeña el profesional de enfermería en su labor diaria son quienes determinan la calidad de atención que reciben las usuarias durante su estancia en el servicio de gineco – obstetricia, las cuales según los datos observados no son ejecutadas de tal manera que se logre brindar una atención de calidad, ya que existen diferentes actos como el no prestar interés a sus problemas. El impacto de la propuesta será alcanzado en el área de gineco obstetricia donde se permite identificar problemas de salud con lo que ayudara a mejorar la atención sanitaria y que esta sea más efectiva. Conclusiones. La atención de enfermería fue catalogada insatisfecha y muy insatisfecha por parte de los usuarios, fueron constatados, falta de recursos y una atención de enfermería rutinaria. Se desarrolló guía de atención de enfermaría del servicio gineco – obstetricia para elevar la atención de enfermería. (4)

ÍTALA SILVANA Paspuel Yar. (2016) tesis. “el cuidado del enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato del hospital san vicente de paul ibarra 2016”. El objetivo determinar el nivel de satisfacción de los

pacientes de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, relacionado con el cuidado del enfermero, se realizó un estudio descriptivo, transversal, la población objeto de estudio fueron las enfermeras del centro quirúrgico y 348 pacientes que recibieron atención de la unidad de recuperación post anestésica, el instrumento para la recopilación de información seleccionado fue el cuestionario care – q, para obtener información del equipo de enfermeras se utilizó como técnica un taller que tuvo como objetivo definir el rol de las profesionales. Entre los resultados se obtuvo que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita la mitad de los usuarios califican el cuidado como bueno, (51,49%) esta categoría mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento o tratamiento; en la categoría que conforta, un porcentaje alto (24,51%) de los pacientes indican que la enfermera nunca se aproxima a ellos, así como, el (26,48%) indicaron que la enfermera nunca se relaciona con los familiares para explicar la situación de ellos. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad del cuidado enfermero. (5)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

BURGOS NOVOA Liseth Denis. (2016) tesis.” Calidad del proceso de atención en enfermería del paciente pre y post operatorio cirugía electiva hospital regional de cajamarca”. El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, análisis-síntesis y prospectivo, cuyo objetivo fue evaluar y analizar la calidad del proceso de atención en enfermería del paciente pre y post operatorio de una cirugía electiva del hospital regional de cajamarca en año 2016. La muestra por ser la población pequeña se

trabajaré como muestra con el 100% de la población siendo un total de 30 enfermeras. Entre los resultados más relevantes tenemos que respecto a la edad el mayor porcentaje es 33.3% que fluctúa entre 30 a 50 años, el 93.3% pertenecen al sexo femenino, según el estudio universitario el 86.7% cuenta con especialidad, de acuerdo a su situación laboral el 80% cuenta con un contrato cas y el 66.7% del personal tienen un tiempo de servicio mayor a los 3 años. La calidad de atención de la salud física es 73.3% buena y el 26.7% es mala, la calidad de atención de la salud fisiológica es 46.7% buena y el 53.3% es mala y la calidad de atención del cuidado de la salud social es 86.7% buena y el 13.3% es mala, estas son brindadas por el personal de enfermería a los pacientes durante el proceso pre y post operatorio de una cirugía electiva del hospital regional de cajamarca en el año 2016; y la relación de la calidad del proceso de atención con la edad tiempo de servicio y estudio universitario es buena. (6)

ATAURIMA MAÑUECO Rosa. (2016) tesis “satisfacción del paciente post operado sobre cuidado de enfermería en el servicio de urpa hospital de apoyo jesús de nazareno 2016”. El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de la unidad de recuperación del paciente anestésico del hospital de apoya jesús de nazareno – 2016.

El tipo de investigación fue descriptivo simple con diseño transversal sobre una población de 160 pacientes post operados, de la unidad de recuperación del paciente anestésico del hospital de apoyo de jesús de nazareno, en el periodo de enero a marzo de 2016 de una muestra intencional de 40 pacientes aplicando el cuestionario. El análisis estadístico fue descriptivo con la aplicación del software ibm-spss versión 23,0. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción fue alto sobre el aspecto humano de cuidado de enfermaría

se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. En conclusión, el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operado. (7)

ALVA ALBARRAN Claudia Marcela, TIRADO TERAN Carola Benera. (2016) tesis “satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de trujillo”. El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo de corte transversal; se realizó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados inmediatos sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional docente de trujillo 2016. La muestra estuvo constituida por un total de 200 pacientes post operados inmediatos utilizando un cuestionario tipo escala likert care – q dividido en cinco dimensiones. Obteniendo los siguientes resultados que el 67,5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras en el 32,5% restante se encuentra insatisfecho y según las diferentes características divididas en 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. Concluimos que los pacientes del servicio de cirugía se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería post operatoria recibida. (8)

EPIFANIA MEJIA Rosa Marielena, VASQUEZ MEZA Melisa Cris. (2016) tesis. “percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad del paciente pre quirúrgicos del servicio de cirugía del hospital nacional hipólito hunanue, el agustino”, objetivo: determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en

pacientes pre quirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Hunanue, el agustino, 2016, metodología: estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra fue probabilística y estuvo conformado por 122 pacientes en la fase pre quirúrgica. Para el estudio se utilizó el instrumento de la escala de ansiedad de hamilton y el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería. Resultados: la prueba estadística de tau b de kendall evidencia que no existe relación significativa entre el nivel de ansiedad y la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes pre quirúrgicos con un valor p de 0,553. Conclusión no existe relación entre ambas variables. (9)

SIFUENTES LEON Olga Gisela. (2016) tesis: “satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de trujillo”, la presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía a, del hospital regional docente de trujillo. El universo muestral estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico donadedian. La información fue procesada y organizadas en tablas simple y doble entrada, para el análisis se aplicó la prueba estadística x2. Las conclusiones fueron: el mayor porcentaje (51%) de los usuarios hospitalizados presentan un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8% tienen un nivel de satisfacción del cuidado, solo el 5.2% tiene un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad del cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que si existe relación significativa ($p < 0.05$) entre

el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería.
(10)

CARDENAS GARCIA Susana Vanesa. (2016) tesis, “nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del hospital san juan del lurigancho”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del hospital san juan de lurigancho, 2016, materiales y métodos. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo probabilístico de proporciones para poblaciones finitas conformada por 40 pacientes. La técnica fue la entrevista, y el instrumento un formulario tipo escala de lickert modificada de autoría de norma edith atencio gonzales en el año 2013, el cual fue aplicado a los usuarios previo consentimiento informado.

Los resultados. Del 100% (40), 57% (23) fueron medianamente satisfechos, 25% (10) satisfechos y 18% (7) insatisfechos. En la dimensión humana 60% (24) medianamente satisfechos, 25% (10) insatisfechos y 15% (6) satisfechos; en la dimensión oportuna 57% (23) medianamente satisfechos, 23% (9) satisfechos y el 20% (8) insatisfechos, en la dimensión continua 62% (25) medianamente satisfechos, el 20% (8) insatisfechos y el 18% (7) satisfechos; en la dimensión segura 65% (26) medianamente satisfechos, 18% (8) satisfechos y 17% (7) insatisfechos. (11)

2.2 Marco

2.2.1 Teórico

- **Virginia Henderson** en su teoría del enfoque de salud menciona que la calidad de salud es el máximo vigor físico y mental el cual le permita al ser humano alcanzar su máximo potencial de

satisfacción en la vida, para ello tiene primero que satisfacer sus necesidades básicas y así lograr llegar a una satisfacción plena con calidad.(12)

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre expectativas del paciente y la percepción de los servicios que han recibido. De esta manera la percepción subjetiva acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

- **Jean watson** pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias, autora de la teoría del cuidado humano, ella considera que el cuidado es la esencia de la disciplina que implica no solamente al paciente como receptor sino también a la enfermera como trasmisora de el, para watson el cuidado humano está relacionado transpersonal e intersubjetivo, watson considera a la persona como un “ser en el mundo” como una unidad de mente cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe.

La relación del cuidado transpersonal es la unión espiritual entre dos personas que trasciende en tiempo, persona, espacio e historia de vida de cada uno, la enfermera debe tener un compromiso moral para realzar y proteger la dignidad humana definiendo esto como un proceso en el cuidado entre dos personas con una dimensión propia y personal, en el que involucra los valores, conocimientos, voluntad y compromiso en la acción de cuidar preservando la dignidad humana, watson se basa en siete supuestos básicos: (13)

1. El cuidado solo se puede manifestar de manera eficaz y solo se puede practicar de manera interpersonal.

2. El cuidado comprende de factores de cuidado que resultan de satisfacer ciertas necesidades humanas.
3. El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento personal y familiar.
4. Las respuestas derivadas del cuidado aceptan a la persona no solo como es, si no como la persona puede llegar a ser.
5. Un buen entorno del cuidado ofrece el desarrollo del potencial a la vez permite elegir para la persona la mejor acción en un momento determinado.
6. El cuidado es más salud – genético, que la curación la práctica del cuidado, integra el conocimiento biofísico al conocimiento de la conducta humana para generar o promover la salud y ofrecer cuidados a los enfermos. Así pues una ciencia del cuidado completa perfectamente una ciencia de curación.

La práctica del cuidado es fundamental para la enfermería.

- **Donabedian** considera que la calidad real estaría dada no solo por los requisitos técnicos científicos de la atención, sino por la calidad humana y de comodidad, considerando lo humano como la medida de la relación interpersonal que se da dentro de un esquema de valores, normas socialmente aceptados y que contribuyan para que el proceso técnico alcance su máximo efecto.
- **Avedis Donabedian**, expresa que la calidad de atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, el grado de calidad es, por consiguiente, en la medida en que se espera que la

atención suministrada logre el equilibrio más favorable al riesgo y beneficio.

Según avadis donabedian la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica. (14)

2.2.2 Conceptual

Calidad de atención de enfermería en el pre quirúrgico.

La calidad de atención de enfermería busca lograr la solución de los problemas de los pacientes evidenciándose a través de un alto nivel de desempeño técnico en el área asistencial, gestión educativa e investigación que asegure una atención humana y segura.

La calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la organización mundial de la salud la define como: un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente.

La calidad de atención de enfermería en el pre quirúrgico busca dar solución a los problemas del paciente a través de un nivel alto de desempeño de habilidades y técnicas durante su estancia pre quirúrgica en forma asistencial, educativa y de investigación asegurando una atención segura, humana, logrando así un nivel de satisfacción alto del paciente.

La satisfacción del paciente en el pre quirúrgico es siempre satisfacción con algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con algo que se requiere, que espera, que se desea etc. Y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocada de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como “satisfactor” o no. (15)

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre expectativas del paciente y la percepción de los de los servicios que han recibido. De esta manera la percepción subjetiva acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

En psicología, una de las ciencias que más se ha dedicado al estudio de satisfacción diremos que existen múltiples teorías, representaciones empíricas y/o aproximaciones metodológicas desde finales del siglo pasado e inicio del presente que han confirmado la importancia de la dialéctica satisfacción – insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano convirtiéndose en algunos casos, en el núcleo de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica comportamental. Si alguna duda se albergara bastaría con recolectar los nombres primero de freud, james y winsbagger, luego de rogers y maslow, y más recientemente de la convertida en “best seller”, teoría de las emociones intelectuales, de la programación neurolingüística. El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es algo que hasta le fue difícil explicar al prestigioso sigmund freud ante sus auditores de la antigua viena,. (aunque a decir verdad, la explicación psicoanalítica, sin demeritar lo notable de su autor, me resulta extremos azarosas y muy comprometidas

con algo que pienso tiene que ver con la intimidad de lo humano, y no con el comportamiento de las instituciones, si bien la psicología tradicionalmente explicito el vínculo entre satisfacción y comportamiento de una manera clara y que en principio tiene en su base una coherencia empírica con las representaciones intuitivas, aunque las trascienden ampliamente, los más recientes estudios no se conforman con cualquier tipo de comportamiento. (16)

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario.

Los centros hospitalarios son empresas importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano. Dicha atención es proporcionada por el personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención, por todo es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios (16)

Características de la Calidad de Atención.

Humana

Según Jean Barret “la forma según la cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidados que reciba este y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad de la cual no se puede aislar implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice “respetar la individualidad del paciente” por ello la enfermera debe, saludar al paciente llamarlo por su nombre, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación, la calidad de atención de enfermería para lograr un alto nivel de satisfacción se debe dar en forma holística: en todas las áreas, psicológicas, física y espiritual, el ser humano se siente seguro al ver que sus repuestas y dudas son resultas con paciencia y dedicación, no olvidando un trato amable y de respeto mutuo etc. (17)

Seguridad hospitalaria.

Como su nombre lo indica los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son segura cuando están libres de riesgo y estos riesgos no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, o morales. Es el grado de riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Según maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones.

2.3 Definiciones de términos básico.

2.3.1. Calidad de atención de enfermería en el centro quirúrgico.

Es la atención que brinda el profesional de enfermería en

busca de la solución de los problemas del paciente, aplicando sus habilidades y destrezas para lograr una atención dirigida a un resultado positivo, con calidad humana, libre de riesgo logrando así la satisfacción del paciente.

2.3.2. Satisfacción de los pacientes en cirugías electivas.

Son las respuestas expresadas que tienen los pacientes en relación al logro de sus expectativas, sensación de bienestar, agrado y/o complacencia, de las acciones y/o actividades que realiza el profesional de enfermería al brindar la atención en forma humana y segura durante la estancia hospitalaria.

Cuando nos referimos a cirugías electivas nos referimos a aquella cirugía que es programa, a una hora y fecha determinada, iniciándose en pre quirúrgico inmediato desde la llegada del paciente a sala de operaciones hasta minutos antes de su intervención quirúrgica.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general.

Existe un nivel significativo de satisfacción del paciente con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el pre quirúrgico programado en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión callao –2018.

3.1.2 Hipótesis Específica.

- El nivel de calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería según la dimensión humana es buena.
- El nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería según la dimensión seguridad hospitalaria es positiva.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Calidad de atención de enfermería.

Garantía de que un paciente reciba una atención caracterizada por un alto nivel de competencia profesional con calidad humana que proporcione el mayor grado de bienestar, valorado por la expectativa de resultados que se atribuyen a la atención y orientado a la completa satisfacción del paciente.

3.2.2 Satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos Programados en cirugías electivas.

La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en el mismo, satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se desea y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Sin duda la satisfacción es un indicador

3.3 Operacionalización De Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional de la variable	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA MEDICION
Calidad de atención de enfermería	Garantía de que un paciente reciba una atención caracterizada por un alto nivel de competencia profesional con calidad humana que proporcione el mayor grado de bienestar, valorado por la expectativa de resultados que se atribuyen a la atención y orientado a la completa satisfacción del paciente	La calidad de atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica con un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, maximizando los beneficios del paciente sin aumentar los riesgo de salud El cual será obtenido de una escala modificada tipo likert o ítems valorado en alta media y baja, o satisfecho, insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención humana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Trato como personas • Participación en su cuidado • Empatía, • diversidad • atención in mediata 	<p>Satisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 0</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional de la variable	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva	<p>La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en el mismo, satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se desea y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.</p> <p>Sin duda la satisfacción es un indicador</p>	<p>Son las respuestas expresadas considerando al paciente como juez único, evaluando el grado de complacencia, sensación de agrado ante las acciones y actividades que realiza el profesional de enfermería al brindar la atención en forma humana y seguridad hospitalaria, durante su estancia.</p> <p>El cual será obtenido de una escala modificada tipo likert o ítems valorado en alta media y baja, o satisfecho, insatisfecho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención de seguridad hospitalaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención libre y exenta de daño y riesgo • Ambiente limpio • Comodidad • Confort • Respeto a su individualidad 	<p>Satisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 0</p>

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y Diseño de la investigación

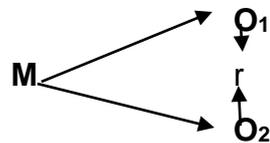
4.1.1 Tipo de investigación

La investigación, es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, correlacional variables son susceptibles de cuantificación,

Método descriptivo corte transversal ya que nos permitirá describir los hechos y/o fenómenos relacionados a la satisfacción del paciente en un tiempo y espacio determinado, por lo tanto el diseño de investigación es no experimental, método descriptivo de corte transversal

4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será de tipo no experimental de corte transversal porque permitió recolectar datos sobre el nivel de calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes, en un determinado momento, en un tiempo único. el diseño de estudio se puede representar de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

O1 = observación de la V1

O2 = observación de la v2

r = Correlación entre dichas variables.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por 200 pacientes tomados de forma aleatoria en el pre operatorio inmediato en sala de operaciones de cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión - Callao 2018

4.2.2 Muestra de Estudio

Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

p: pacientes pre quirúrgicos p=0.5

q: 1 – p, q=0.5

Z: Factor de confianza (95%), Z=1.96

e: dimensión del error de estimación (5%), E =0.05

N: Población, N= 200

Reemplazando:

$$n = \frac{200 \cdot (0.25) \cdot (3.8416)}{0.4975 + 3.8411 \cdot (0,25)}$$

$$n = \frac{192.08}{0.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

$$n = 131.7511$$

$$n = 132$$

4.2.3 Criterios de inclusión:

- Pacientes que estén de acuerdo en participar
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes lucidos, orientados

4.2.4 Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no estén lucidos, ni orientados

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1 Técnicas

Para Obtener La Técnica Empleada Es La Entrevista

4.3.2 Instrumento

Escala modificada de likert la cual fue validada con jueces de expertos, para su confiabilidad se usó la formula rho sperman, (anexo 6.2)

Consentimiento informado.

Para la recolección de la información sobre la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos, se utilizó como técnica la entrevista, ya que permitió una comunicación fluida entre las entrevistadora y los sujetos de estudio, siguiendo un orden previamente establecido y permitiéndonos el propósito de la investigación, especificando claramente la información necesaria y a la vez despejando cualquier duda que tenga el paciente, el instrumento que se utilizo fue un cuestionario estructurado por las entrevistadoras tipo likect el cual tuvo como objetivo proporcional información sobre la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los

pacientes pre quirúrgicos el cual estuvo constituido por 14 preguntas cerradas con 4 alternativas de respuestas, el cual consto de las siguientes partes.

Parte I: Incluyó la Presentación del cuestionario, donde se detallaba el nombre de las investigadoras, el objetivo de la investigación y las características del instrumento.

Parte II: Comprendió las instrucciones a seguir por el entrevistador.

Parte III: incluyó los datos generales de las personas entrevistadas.

Parte IV: Contenía el conjunto de ítems a responder relacionados con el problema de estudio.

A cada respuesta se le asignó un puntaje de la siguiente forma:

Puntaje máximo: 48 puntos

Puntaje minimo: 6 puntos

Para la categorización de la variable de calidad se utilizó la escala modificada de likect numero de pregunta del instrumento ya que es la escala numérica empleada en el país para poder medir el nivel de satisfacción con los que los resultados quedaron establecidos de la siguiente manera

- Calidad de atención de enfermería: nunca 6
- Calidad de atención de enfermería: a veces 12
- Calidad de atención de enfermería: casi siempre 18
- Calidad de atención de enfermería: siempre 24
- Satisfacción de los pacientes: muy insatisfechos 6
- Satisfacción de los pacientes: insatisfechos 12

- Satisfacción de los pacientes: satisfechos 18
- Satisfacción de los pacientes: muy satisfechos 24

4.4 Análisis y procesamientos de datos

Para la recolección de los datos se gestionó un oficio a la jefatura del hospital “Daniel Alcides Carrión Callao”, adjuntando el resumen del instrumento (antes sometidos a prueba de validez y confiabilidad), con una duración de aproximadamente de 3 meses, luego se aplicó el instrumento en el horario de 8 am a 6 pm a todos los pacientes en el preoperatorio inmediato en sala de operaciones de cirugía electivas. Para el procesamiento de los resultados se tendrá la encuesta de la siguiente manera, se elaborara la codificación de cada ítem de respuesta logrando mayor control de trabajo de tabulación, se procesara la información con ayuda del programa spss, excel que permitirá extraer la información ordenándola en cuadros con indicadores de frecuencias y porcentajes Una vez tabulada la encuesta, se procederá a graficar los resultados en gráficos, barras, círculos, una vez obtenido los resultados se procederá a analizar cada uno de ellos, tomando en cuenta los objetivos, hipótesis y variables mediante un análisis de resultados.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 5.1.1

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes
pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital
Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018**

NIVEL DE CALIDAD		NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Bajo	Recuento	1	3	0	4
	% del total	0,8%	2,4%	0,0%	3,2%
Regular	Recuento	0	19	6	25
	% del total	0,0%	15,2%	4,8%	20,0%
Bueno	Recuento	0	77	19	96
	% del total	0,0%	61,6%	15,2%	76,8%
Total	Recuento	1	99	25	125
	% del total	0,8%	79,2%	20,0%	100,0%

Fuente: Centro Quirúrgico Electivo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Grafico N° 1

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes
pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital
Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018**

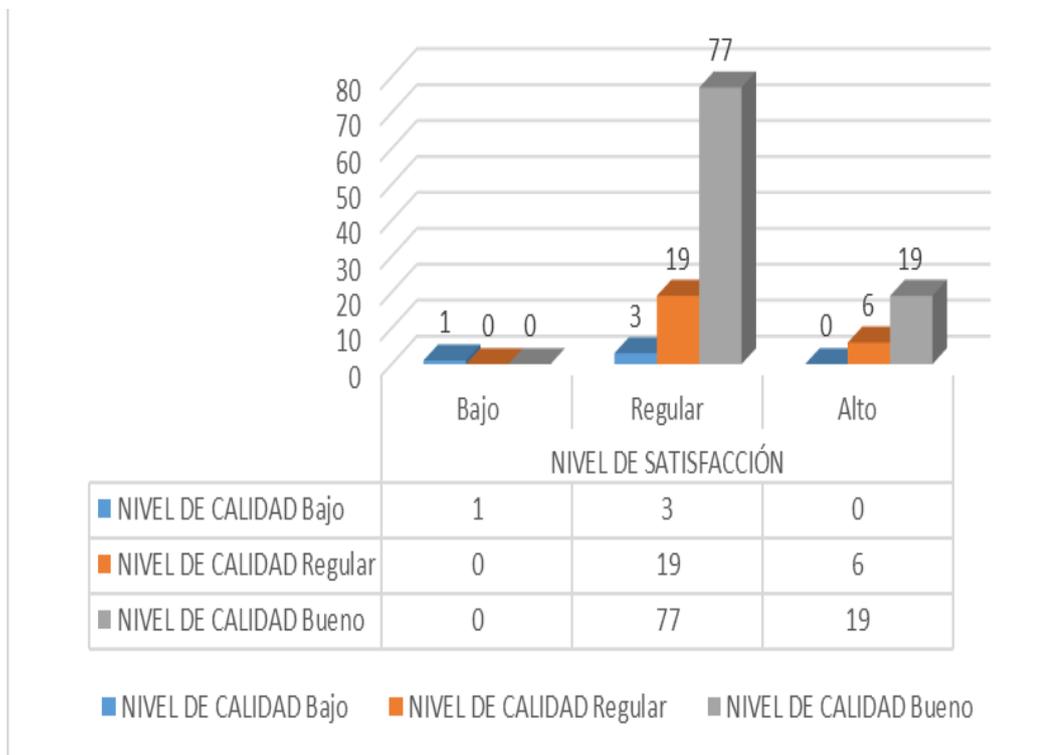


TABLA 5.1.2

Nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION	N°	%
BAJO	4	3.20
REGULAR	25	20.00
BUENO	96	76.80
TOTAL	125	100.00

Fuente: Centro Quirúrgico Electivo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la encuesta dirigida a los pacientes durante el pre quirúrgico inmediato sobre la calidad de atención, manifestaron un 3.20% (4) con una calidad de atención baja, un 20% (25) manifestaron una atención de calidad regular y un 76.80% (96) manifestaron una atención de calidad buena.

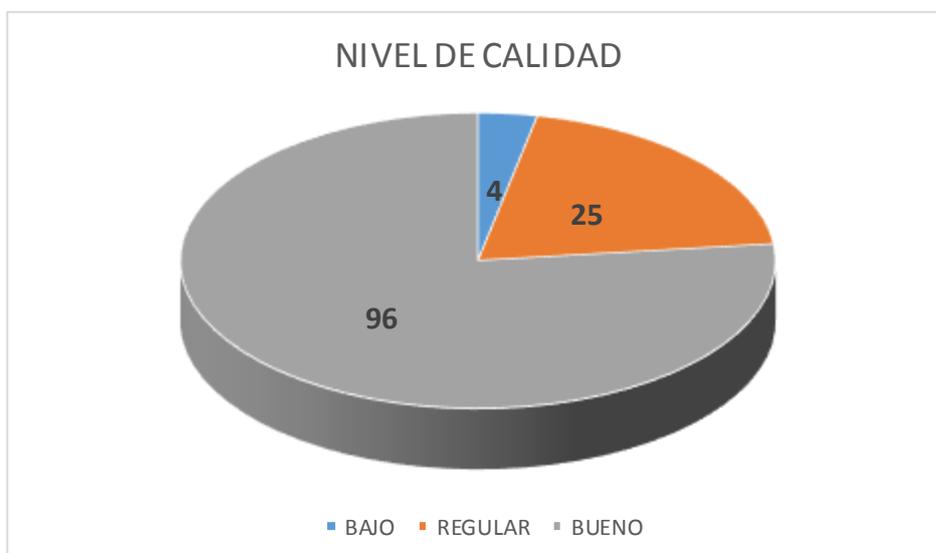


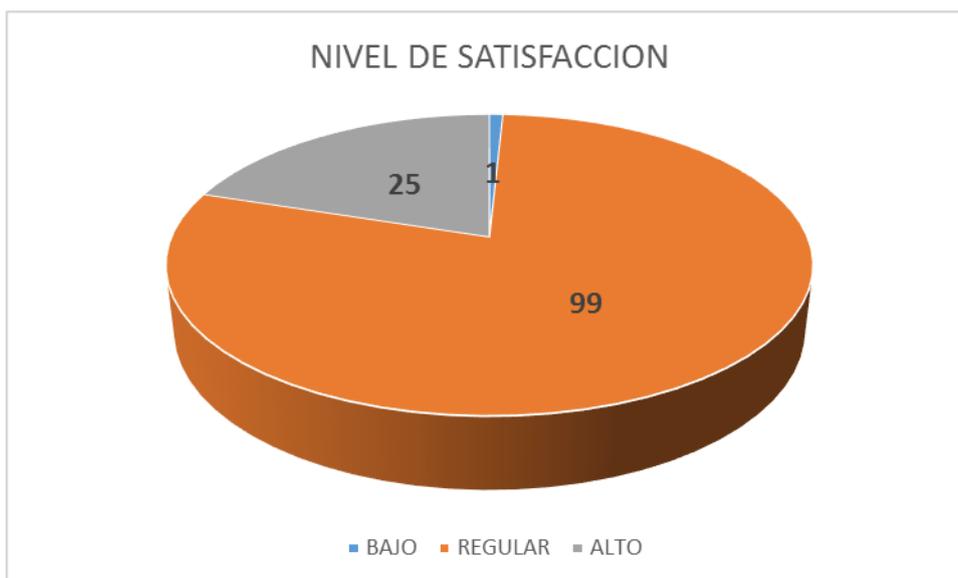
Tabla 5.1.3

Nivel de satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados con la atención brindada por el profesional de enfermería en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
BAJO	1	0.80
REGULAR	99	79.20
ALTO	25	20.00
TOTAL	125	100.00

De acuerdo a la encuesta aplicada a los pacientes pre quirúrgico inmediato sobre la satisfacción se observa los siguientes resultados: 0.80% (1) manifiesta una satisfacción baja, un 79.20% (99) manifestó una satisfacción regular y un 20% (25) manifestó una satisfacción alta.

Gráfico de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería



5.2 Resultados Inferenciales

TABLA 5.2.1

**PRUEBA RHO DE SPEARMAN
NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Correlaciones				
			NIVEL DE CALIDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	NIVEL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,693
		N	125	125
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,693	.
		N	125	125

CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación de la hipótesis

H₀: LA calidad de atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugía electiva del hospital nacional daniel alcides carrión.

H₁: La calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Suposiciones:

La muestra es una muestra aleatoria simple.

Estadística de prueba:

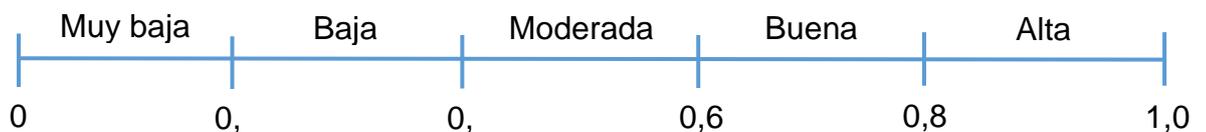
La estadística de prueba es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rho de Spearman

Regla de decisión:

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables calidad y satisfacción, según la regla de decisión estadística siguiente:



Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman):

Haciendo uso de la Tabla 6.1 y con el procesamiento de los datos de esta tabla con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho de Spearman = 0.036 (tabla 5.5)

Decisión estadística:

Dado que el valor de Rho de Spearman = 0.036, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**). Según la regla indicada 0.036 se encuentra dentro del intervalo [0; 0,2], por lo que existe relación muy baja entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares.

Durante la aplicación de la tesis se consideró la importancia de la calidad para lograr una éxito en la satisfacción encontrándose los siguientes resultados. Para la calidad de atención se manifestaron un 76,80% (96) manifestaron un nivel de calidad bueno, el 20.00% (25) manifestaron un nivel de calidad regular, un 3.20% (\$) manifestaron un nivel de calidad bajo, sobre la variable de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería el 20.00% (25) manifestaron un nivel de satisfacción alto, un 79.20% (99) manifestaron un nivel de satisfacción regular, un 0.80% (1) manifestaron un nivel de

satisfacción bajo.

En caso del trabajo de investigación que se realizó sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad del paciente pre quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Humano, el agosto 2016, se identificó que no existe relación significativa entre el nivel de ansiedad y la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes pre quirúrgicos.

En comparación con el estudio realizado sobre el cuidado de enfermero y la relación con la satisfacción de los paciente de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato en el Hospital San Vicente de Paul Ibarra 2016, se concluye que se debe reforzar la relación apoyo emocional y brindar un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad del cuidado del enfermero.

6.3 Responsabilidad Ética

Para realizar el siguiente estudio de investigación se hizo uso de un consentimiento informado aplicado a los sujetos de estudio donde se les informa que los datos obtenidos serán utilizados estrictamente para la investigación, es anónimo y no se divulga dicha información.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. El resultado fue 0.036 el valor se encuentra dentro del intervalo de la regla de decisión de rho de spearman existe una relación muy baja entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugías electivas del hospital nacional daniel alcides carrion.
2. Se puede concluir que el nivel de atención de enfermería es alto un 76.80% que corresponde a 96 encuestados.
3. Se concluye que el nivel de satisfacción es regular con un 79.20% que corresponde a 99 encuestados.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Que se realicen más trabajos de investigaciones sobre el tema de calidad y satisfacción, porque no se encontró trabajos similares en la elaboración de esta tesis.
2. Se dé mayor capacitación al profesional de enfermería para poder dar una mejor atención de calidad y lograr por ende un nivel de satisfacción óptimo.
3. La atención del paciente pre quirúrgico debe realizarse como un equipo multidisciplinario

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gonzales García, A. Del Pilar “ nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía adultos en el Hospital Daniel Alcides Carrión 2010” Lima Perú unmsm
2. Barahona Vimos, Jessica Paola “satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “padre Alberto Bufoni” del cantón quininde esperaldas periodo mayo – octubre ecuador 2015.
3. Lada verónica Jiménez “calidad de atención de enfermería en pacientes post quirúrgicos servicio gineco obstetricia hospital general provincial docente ambato periodo julio – setiembre 2015.
4. Paspuel Yar, Itala Silvana. “El cuidado del enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato del hospital san vicente de paul ibarra 2018.
5. Burgos nova liseth denis “calidad del proceso de atención en enfermería del paciente en el pre y post operatorio cirugía electiva hospital regional de cajamarca 2016” upagu
6. Rosa ataurima mañueco “satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de urpa hospital de apoyo de nazareno 2016.
7. Claudia m. A. A, carola b. T. T, “satisfacción del paciente post operado inmediato sobre cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente trujillo 2016.
8. Rosa m. E. M, melisa c. V. M. “percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre quirúrgicos del servicio de cirugía del hospital nacional hipólito unanune, el agustino 2016.

9. Olga Gisella Sifuentes León "Satisfacción del usuario y calidad del servicio de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo 2016"
10. Susana Vanesa Cárdenas García "Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho 2016."
11. Internet
12. Buscador Google "teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012"
13. Buscador Google "teorias jean watson" "www.encolombia.com/medicina/revista-medicas/enfermeria/ve-104 trabajos.
14. Buscador Google www.coordinadorapofunds.org/docs. Avedis Donabedian
15. Buscador Google OMS "Seguridad del paciente World Health Organization. Wwww. Who. Int /topics/patient_safety/es.
16. BUSCADOR GOOGLE TEORÍAS DE LAS EMOCIONES PSICOLOGÍA EMOCIONAL, PRINCIPALES TEORÍAS DE LA EMOCIÓN – PSICOLOGÍA Y MENTE. [HTTP//PSICOLOGIAYMENTE.COM](http://psicologiaymente.com)>PSICOLOGÍA.
17. BUSCADOR GOOGLE TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD DE ABRAHAM MASLOW_PSICOLOGIA Y MENTE. [HTTPS//PSICOLOGIAYMENTE.COM](https://psicologiaymente.com).TEORIAS.
18. BUSCADOR GOOGLE CALIDAD ATENCIÓN SANITARIA [WWW.COORDINADORAPRUFUNDS_ORG.DOCS](http://www.coordinadorapofunds.org/docs).

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento

Presentación:

SR(A) O SRTA:

Buenos días estoy realizando un estudio en coordinación con el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, el cual tiene por objetivo obtener información sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugía electiva. Para la cual solicito a usted su colaboración respondiendo las preguntas que a continuación se le van a realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo. Agradezco su colaboración anticipadamente.

- **ESTE CUESTIONARIO DEBE SER RESPONDIDO EN FORMA INDIVIDUAL.**
- **ASEGÚRESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS.**
- **NO FIRME, ES ANÓNIMO.**
- **REVISE BIEN ANTES DE ENTREGAR.**
- **CUALQUIER DUDA CONSULTE CON EL RESPONSABLE.**

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: 18 – 29 años ()
30 – 59 años ()
60 a más ()
2. Sexo: F ()
M ()
3. Intervenciones Previas: (Si) (No)
4. Grado de instrucción:
Sin instrucción ()
P. Completa () P. Incompleta ()
S. Completa () S. Incompleta ()
Sup. Completa () Sup. Incompleta ()

INSTRUCCIONES:

Marque con una x el número correspondiente a la alternativa que considere que mejor expresa su opinión sobre su satisfacción con la atención brindada por el profesional de enfermería.

1: muy satisfecho, 2: satisfecho, 3: insatisfecho, 4: muy insatisfecho.

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SE SIENTE SATISFECHO	1 Muy insatisfecho	2 insatisfecho	3 satisfecho	4 Muy satisfecho
1. Con el cuidado que le brinda la enfermera. (cubrir las barandas, las cabeceras)				
2. Que la enfermera solucione sus dudas. Con relación a su cirugía a realizar (medicinas completas, revisión de historia clínica)				
3. N el lenguaje que usa la enfermera para comunicarse con ud.				
4. Con el trato de la enfermera.				
5. Con el hecho de que la enfermera revise que todo este conforme de acuerdo a historia clínica.				
6. Que la enfermera este a su lado en el recibimiento y en el ingreso al quirófano hasta antes de que empiece la anestesia (la inducción).				

INSTRUCCIONES:

Marque con una x el número correspondiente a la alternativa que considere que mejor expresa su opinión sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

1. NUNCA. 2. A VECES. 3. CASI SIEMPRE. 4. SIEMPRE.

Con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera	1 nunca	2 A veces	3 Casi Siempre	4 siempre
1. La enfermera que le recibe al ingreso se presenta por su nombre y función (medico, enfermera, técnico).				
2. Le agrada que enfermera lo llamen por su nombre				
3. La enfermera le pregunta el tipo de intervención quirúrgica a realizar.				
4. La enfermera cuida de su intimidad (cubierto sin exponer al desnudo).				
5. La enfermera le brinda un trato amable				
6. La enfermera le atiende con dedicación y cuidados.				

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión - Callao 2018”**, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

el estudio pretende determinar la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

Declaración Personal

he sido invitado a participar en el estudio titulado **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugías electivas del hospital Daniel Alcides Carrión - Callao 2018”**, me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante

Anexo 3

Base de datos

	CALIDAD	SATISFACCIÓN		CALIDAD	SATISFACCIÓN		CALIDAD	SATISFACCIÓN
PCTE1	3	2	PCTE46	3	2	PCTE91	2	2
PCTE2	3	2	PCTE47	3	3	PCTE92	3	2
PCTE3	2	2	PCTE48	3	2	PCTE93	3	2
PCTE4	3	3	PCTE49	2	3	PCTE94	3	2
PCTE5	2	2	PCTE50	3	3	PCTE95	3	2
PCTE6	3	3	PCTE51	3	2	PCTE96	3	2
PCTE7	3	3	PCTE52	3	2	PCTE97	3	2
PCTE8	3	2	PCTE53	2	2	PCTE98	3	3
PCTE9	2	2	PCTE54	2	2	PCTE99	3	2
PCTE10	3	2	PCTE55	3	2	PCTE100	3	2
PCTE11	3	2	PCTE56	3	2	PCTE101	3	2
PCTE12	3	2	PCTE57	3	3	PCTE102	3	3
PCTE13	3	2	PCTE58	3	2	PCTE103	3	2
PCTE14	3	2	PCTE59	2	3	PCTE104	3	2
PCTE15	3	3	PCTE60	3	2	PCTE105	2	2
PCTE16	3	3	PCTE61	1	1	PCTE106	3	2
PCTE17	2	2	PCTE62	3	2	PCTE107	2	3
PCTE18	3	2	PCTE63	2	2	PCTE108	3	3
PCTE19	3	2	PCTE64	3	2	PCTE109	2	2
PCTE20	3	2	PCTE65	2	2	PCTE110	1	2
PCTE21	3	2	PCTE66	3	2	PCTE111	3	2
PCTE22	3	2	PCTE67	3	2	PCTE112	3	2
PCTE23	3	2	PCTE68	3	2	PCTE113	2	2
PCTE24	3	2	PCTE69	3	2	PCTE114	3	3
PCTE25	3	2	PCTE70	3	2	PCTE115	3	3
PCTE26	3	2	PCTE71	3	3	PCTE116	3	2
PCTE27	3	2	PCTE72	3	2	PCTE117	3	2
PCTE28	3	2	PCTE73	3	2	PCTE118	3	2
PCTE29	3	2	PCTE74	3	2	PCTE119	2	3
PCTE30	3	2	PCTE75	3	2	PCTE120	3	3
PCTE31	3	2	PCTE76	2	2	PCTE121	2	3
PCTE32	3	3	PCTE77	3	2	PCTE122	3	2
PCTE33	3	3	PCTE78	3	2	PCTE123	3	2
PCTE34	2	2	PCTE79	3	2	PCTE124	3	2
PCTE35	3	2	PCTE80	2	2	PCTE125	3	2
PCTE36	2	2	PCTE81	2	2			
PCTE37	2	3	PCTE82	3	2			
PCTE38	3	3	PCTE83	3	2			
PCTE39	1	2	PCTE84	3	2			
PCTE40	1	2	PCTE85	3	2			
PCTE41	2	2	PCTE86	3	2			
PCTE42	3	2	PCTE87	3	2			
PCTE43	3	2	PCTE88	3	2			
PCTE44	2	2	PCTE89	3	2			
PCTE45	3	2	PCTE90	3	3			

Anexo 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Determinar La Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción De Los Pacientes Pre Quirúrgico Programados En Cirugía Electiva Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿cuál calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugía electiva del hospital daniel alcides carrión callao – 2018?	Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programados en cirugía electiva del hospital daniel alcides carrión.	Existe una calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el pre quirúrgico programado en cirugía electiva del hospital daniel alcides carrión callao – 2018	<p>$V_i - (x)$</p> <p>Calidad de atención de enfermería.</p> <p>Dimensión 1</p> <p>Calidad de atención humana.</p> <p>Indicadores</p> <p>Respeto</p> <p>Trato como persona</p> <p>Participación en su cuidado</p> <p>Diversidad</p> <p>Atención inmediata</p>	<p><u>Enfoque</u></p> <p>La investigación es cuantitativa</p> <p><u>Tipo</u></p> <p>Retrospectivo</p> <p>Corte transversal</p> <p>El diseño no</p> <p>Experimental</p> <p>Correlacional</p>	<p><u>Población</u></p> <p>La población estará constituida por los pacientes en el pre quirúrgico programados en cirugía electiva durante los meses de agosto a octubre 2018</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>La muestra será obtenida a través del muestreo probabilístico aleatorio simple</p> <p>Mediante la siguiente</p>
Problema específico ¿cuál es la calidad	Objetivos específicos	Hipotesis específicas			

<p>de atención de enfermería en los pacientes quirúrgicos programados en cirugías electivas</p> <p>¿cuál es la satisfacción de los pacientes programados en cirugías electivas.</p>	<p>Identificar la calidad de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugías electivas según dimensión humana.</p> <p>Identificar la satisfacción de los pacientes pre quirúrgico programado en cirugías electivas.</p>		<p>Vd – (y)</p> <p>Satisfacción de los pacientes pre quirurgico programado en cirugía electiva.</p> <p>Dimensión 1</p> <p>Calidad de atención de seguridad hospitalaria</p> <p>Indicadores</p> <p>Atención libre y exenta de daño y riesgo.</p> <p>Ambiente limpio</p> <p>Comodidad</p> <p>Confort</p>		<p>Formula:</p> <p>Tamaño de la muestra.</p> $N = \frac{z^2 n p q}{N - 1(e)^2 + z^2 p q}$
---	---	--	--	--	---

Anexo 5|

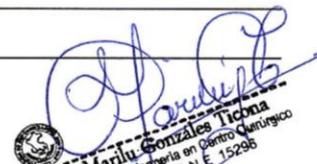
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS
 PACIENTES PRE QUIRURGICOS PROGRAMADOS EN CIRUGIAS
 ELECTIVAS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
 CALLAO - 2018

Nº	PREGUNTA	APRECIACIÓN		SUGERENCIA
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓		
3	¿Los instrumentos de recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presentan la cantidad de ítems apropiados?	✓		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?		✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:


 Lic. Marilu González Ticona
 Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico
 R.N.E. 15298
 Firma

ANEXO 6

Tabla 5.3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	n = 125	
VARIABLES	N°	%
EDAD		
18 a 29 años	13	10.40
30 a 59 años	74	59.20
mayor a 60 años	38	30.40
SEXO		
Femenino	69	55.20
Masculino	56	44.80
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Sin instrucción	6	4.80
Primaria completa	19	15.20
Primaria incompleta	9	7.20
Secundaria completa	55	44.00
Secundaria incompleta	17	13.60
Superior completa	13	10.40
Superior incompleta	6	4.80
INTERVENCIONES PREVIAS		
SI	81	64.80
NO	44	35.20

Anexo 7

Tabla 5.4.

Calidad de atención que brinda la enfermera

N°	ITEMS	RESPUESTA								TOTAL	
		Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	La enfermera que le recibe al ingreso se presenta por su nombre y función (medico, enfermera, técnico)	0	0	6	4.8	30	24	89	71.2	125	100
2	Le agrada que la enfermera lo llame por su nombre	0	0	1	0.8	6	4.8	118	94.4	125	100
3	La enfermera le pregunta el tipo de intervención quirúrgica a realizar	0	0	7	5.6	34	27.2	84	67.2	125	100
4	La enfermera cuida de su intimidad (cubierto sin exponer al desnudo)	0	0	5	4	41	32.8	79	63.2	125	100
5	La enfermera brinda un trato amable	0	0	4	3.2	30	24	91	72.8	125	100
6	La enfermera le atiende con dedicación y cuidados	0	0	7	5.6	50	40	68	54.4	125	100

Anexo 8

Tabla 5.5

Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión

N°	ITEMS	RESPUESTA								TOTAL	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	7. Con el cuidado que le brinda la enfermera (cubrirle, levantar las barandas y cabecera)	0	0	0	0	102	81.6	23	18.4	125	100
2	8. Que la enfermera solucione sus dudas con relación a su cirugía a realizar (medicinas completas, revisión de historia clínica)	0	0	2	1.6	106	84.8	17	13.6	125	100
3	9. Con el lenguaje que usa la enfermera para comunicarse con ud.	0	0	0	0	105	84	20	16	125	100
4	10. Con el trato de la enfermera	0	0	1	0.8	74	59.2	50	40	125	100
5	11. Con el hecho que la enfermera revise que todo este conforme de acuerdo a historia clínica	0	0	2	1.6	107	85.6	16	12.8	125	100
6	12. Que la enfermera este a su lado en el recibimiento y en el ingreso al quirófano antes de que empiece la anestesia (la inducción)	0	0	5	4	99	79.2	21	16.8	125	100