

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



**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE POST-OPERADO EN EL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL  
MARISCAL LLERENA – AYACUCHO 2017**

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

**AUTORAS:**

**GLORIA FERNÁNDEZ PALOMINO  
CARMEN ALEJANDRA MITACC ALVAREZ**

**CALLAO – 2018**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. PABLO GODOFREDO ARELLANO UBILLUZ PRESIDENTE
- Dra. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ SECRETARIA
- Mg. GUIDO MERMA MOLINA VOCAL

**ASESORA:** Mg. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 190

Fecha de Aprobación de tesis: 15/12/2018

Resolución del Consejo de Facultad 1488-2018-CF/FCS de fecha 05 de diciembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres y familiares, por su apoyo incondicional y por ser nuestra guía en el camino de nuestra vida y orientarnos para poder ser profesionales especialistas y competentes.

**Gloria y Carmen**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de La Salud por habernos dado la oportunidad de formarnos como especialistas en Centro Quirúrgico, por forjar esta especialidad con sentido científico, filosófico y humanístico, al servicio de la comunidad.

A la doctora Arcelia Olga Rojas Salazar Decana de la facultad de Ciencias de la Salud.

A su plana docente de la Sección de Posgrado, por sus enseñanzas y orientaciones durante nuestra formación profesional.

A nuestra asesora por sus orientaciones y colaboración desinteresada durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al personal responsable del área de traumatología del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena por darnos las facilidades para poder ejecutar el instrumento de nuestra tesis.

A las pacientes post operados del servicio de traumatología por su colaboración con el cuestionario para poder realizar este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| RESUMEN  | 05          |
| ABSTRACT   | 06          |
| <br>   |             |
| <b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>          |             |
| 1.1 Identificación del problema                      | 07          |
| 1.2 Formulación del Problema                         | 09          |
| 1.2.1 Problema General                               | 09          |
| 1.2.2 Problemas Específicos                          | 09          |
| 1.3 Objetivos.                                       | 10          |
| 1.3.1 Objetivo General                               | 10          |
| 1.3.2 Objetivos Específicos                          | 10          |
| 1.4 Limitantes de la investigación                   | 10          |
| <br>   |             |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>                             |             |
| 2.1 Antecedentes                                     | 11          |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales                   | 11          |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales                        | 12          |
| 2.2 Marco  | 14          |
| 2.2.1 Teórico  | 14          |
| 2.3 Definición de términos básicos                   | 19          |
| <br>   |             |
| <b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>                    |             |
| 3.1 Definición conceptual de variables               | 20          |
| 3.2 Operacionalización de variables                  | 21          |
| <b>3.3</b> Hipótesis general e hipótesis específicas | 22          |

|  |    |
|--|----|
| <b>IV. METODOLOGÍA</b>                                     |    |
| 4.1 Tipo de Investigación                                  | 23 |
| 4.2 Diseño de la Investigación                             | 23 |
| 4.3 Población y muestra                                    | 24 |
| 4.3.1 Población  | 24 |
| 4.3.2 Muestra  | 24 |
| 4.3.3 Criterios de Inclusión                               | 24 |
| 4.3.4 Criterios de Exclusión                               | 24 |
| 4.4 Técnicas e Instrumentos para recolección de datos      | 25 |
| 4.5 Procesamiento estadístico y análisis de datos          | 25 |
| <b>V. RESULTADOS</b>                                       |    |
| 5.1 Resultados Descriptivos                                | 27 |
| <b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>                         |    |
| 6.1 Contrastación de la hipótesis                          | 31 |
| 6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares | 32 |
| <b>VII. CONCLUSIONES</b>                                   | 35 |
| <b>VIII. RECOMENDACIONES</b>                               | 36 |
| <b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                      | 37 |
| <b>ANEXOS</b>  | 39 |
| Anexo 1: Instrumentos validados                            |    |
| Anexo 2: Consentimiento informado                          |    |
| Anexo 3: Base de datos                                     |    |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                     |  | <b>Pág.</b> |
|---------------------|--|-------------|
| <b>Tabla N° 5.1</b> | Calidad de cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017   | 27          |
| <b>Tabla N° 5.2</b> | Satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017                                       | 28          |
| <b>Tabla N° 5.3</b> | Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017 | 29          |

## ÍNDICE DE GRAFICO

|                |  | <b>Pág.</b> |
|----------------|--|-------------|
| Gráfico N° 5.1 | Calidad de cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017   | <b>27</b>   |
| Gráfico N° 5.2 | Satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017                                       | <b>28</b>   |
| Gráfico N° 5.3 | Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Llerena Ayacucho- 2017 | <b>30</b>   |

## RESUMEN

El presente trabajo **titulado** Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017; fue una investigación descriptiva - no experimental con enfoque cuantitativo, cuyo **objetivo** es determinar Calidad de cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del pacientes post-operados en el servicio de traumatología. Siendo su **área de estudio**, el servicio de traumatología del Hospital Regional. **La población** fue un total de 30 pacientes post-operados de traumatología, **la muestra** es poblacional. El **instrumento** utilizado fue el cuestionario. El procesamiento de los datos se hizo con ayuda del software estadístico SSPS versión 23, Microsoft Excel, empleando la prueba estadística: Chi<sup>2</sup>. **Los resultados** se encontró que la calidad del cuidado de enfermería es buena (56,7%) y que los pacientes se encuentran satisfecho (50%). **Conclusión:** no existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente ( $P > 0.05$ ).

**Palabras claves:** calidad de atención de enfermería, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

This work entitled Quality of nursing care and satisfaction of postoperative patients in the traumatology service of the Miguel Angel Mariscal Regional Hospital Llerena - Ayacucho 2017; It was a descriptive research - non-experimental with a quantitative approach, whose objective is to determine the quality of nursing care in relation to the degree of satisfaction of postoperative patients in the traumatology service. Being its area of study, the traumatology service of the Regional Hospital. The population was a total of 30 postoperative trauma patients, the sample is population-based. The instrument used was the questionnaire. The data processing was done with the help of statistical software SSPS version 22, Microsoft Excel, using the statistical test: Chi2. The results found that the quality of nursing care is good (56,7%) and that patients are satisfied (50%). Conclusion: there is no significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction ( $P>0.05$ ).

Keywords: quality of care, satisfaction.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Identificación del problema

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) en un estudio realizado encontró que los pacientes que acudieron a la atención con el sistema de salud tuvieron experiencias positivas, quiere decir que quedaron satisfechos con la atención brindada. Así mismo se encontraron que hay otros factores, como las expectativas de los pacientes, el estado actual de salud y el tipo de atención que se brinda, como también hay otros factores sociales más generales que especificarán en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. <sup>(1)</sup>

En Colombia, la calidad percibida por los pacientes sobre la atención que brindan el personal de Enfermería es considerada como peor y mucho peor de lo que esperaba en un 4%. <sup>(2)</sup> En México, el 64,52% de pacientes hospitalizados no conoce el nombre de la enfermera, lo que significa que los pacientes están insatisfechos <sup>(3)</sup>

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 70,1% de los pacientes que acudieron a los diferentes establecimientos de salud por consulta externa refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron por parte del profesional de salud, el 21,6% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho con la atención brindada; por tanto nos da conocer que de cada 10 pacientes que acuden por consulta externa, 7 están satisfechos, 2 están ni satisfecho ni insatisfecho y menos de 1 están insatisfecho con la atención brindada por el profesional de salud <sup>(4)</sup>

En un estudio realizado en Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica, encontraron que el 16.20% de los usuarios se consideran muy satisfechos <sup>(5)</sup>. En Ayacucho, se pudieron obtener en relación a los usuarios internos, del 100% (53) encuestados el 78% se muestra insatisfecho con el trabajo, 16.3% manifiesta estar satisfecho y 5.7% se muestra indiferente. En los usuarios externos, del 100% (325) encuestados, el 53.2% mostró insatisfacción frente a la atención recibida, 25.8% se encontró satisfecho y 21% se mostró indiferente frente a la atención que recibió en los servicios del hospital Regional de Huamanga <sup>(6)</sup>. La importancia por estudiar la calidad del cuidado de los pacientes post-operados en el servicio de traumatología es de preocupación de todo profesional de enfermería; debido a que cada día en los centros laborales se observa como el mecanismo y la monotonía se apodera del trabajo de la enfermera y ya no se demuestra el cuidado humanizado hacia el paciente. Teniendo en cuenta que el paciente enfermo tiene expectativas cuando está hospitalizado, ya que se presentan el sentimiento de miedo, angustia y temor a lo desconocido, pero al mismo tiempo tiene un sentimiento de tranquilidad porque sabe que está en manos de profesionales de la salud, que le van a ofrecer un cuidado de calidad. Además el conocer el nivel de insatisfacción de los pacientes post-operados del servicio de traumatología, los cuales dependen de la calidad de cuidados del personal de enfermería debido a la poca atención a las necesidades de su salud, la falta de comunicación y orientación sobre los procedimientos a realizar entre otras cosas las cuales producen la insatisfacción en el paciente situación que posteriormente se puede reflejar en rechazo a la atención. Esta realidad se debe

investigar porque el profesional de enfermería desempeña un rol indispensable dentro del equipo de salud, por ser el recurso humano de mayor número es por ende, el más visible por el cual recaen las miradas, y es al que con facilidad juzgan los usuarios.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe con el nivel de calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Mariscal Llerena-Ayacucho 2017?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Mariscal Llerena-Ayacucho 2017?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de cuidado de enfermería según el grado de satisfacción los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

- Determinar la relación que existe entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar el nivel de calidad de cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Mariscal Llerena-Ayacucho 2017
- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Mariscal Llerena-Ayacucho 2017
- Conocer el nivel de la calidad de cuidado de enfermería según el grado de satisfacción los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017

### **1.4. Limitantes de la investigación.**

La limitante fue que para acceder a la población objeto de estudio se tiene que realizar un trámite muy burocrático, así mismo no todos los pacientes están con predisposición para participar en el estudio debido a su estado de salud.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio.**

Luego de realizada la revisión de antecedentes, se han encontrado algunos estudios relacionados al tema de investigación. Así tenemos que:

##### **a) Antecedentes internacionales.**

**TENEMAZA GOMEZ, Alicia (2015)** en el presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería posoperatoria en el periodo de octubre 2013-marzo 2014, en el hospital San Juan de la Ciudad de Riobamba”, el objetivo identificar nivel de satisfacción de pacientes operados de la próstata relacionada al cuidado de la enfermera, posoperatoria en el periodo de octubre 2013-marzo 2014, en el hospital San Juan de la Ciudad de Riobamba. El método utilizado fue descriptivo y correlacional con corte transversal. La muestra fue poblacional constituido por usuarios internos en el posoperatorio de prostatectomía y usuarios externos del servicio de cirugía, que comprende el personal de enfermería (15) y pacientes prostatectomizados durante el periodo de estudio (30); el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión más notable fue que los pacientes prostatectomizados en un 40% refieren encontrarse en un nivel parcialmente satisfecho en relación a la atención de enfermería posoperatoria, este resultado es lamentable ya que los pacientes están siendo atendidos en una casa de salud privada <sup>(10)</sup>.

**LENIS VICTORIA, Claudia Andrea y MANRIQUE ABRIL, Fred Gustavo** (2013) en el presente estudio titulado “Calidad del cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia”, objetivo identificar el cuidado de enfermería percibida en pacientes hospitalizados en institución particular. en Barranquilla, El método utilizado fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 pacientes que tenían orden de egreso; el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión más resaltante fue la calidad del cuidado de enfermería que se brinda en el servicio de hospitalización de la institución centro de estudio es buena, según la percepción de los pacientes. Así lo demuestran los resultados satisfactorios obtenidos en las dimensiones: experiencia y satisfacción con el cuidado de enfermería <sup>(11)</sup>.

**b) Antecedentes nacionales**

**ATAURIMA MAÑUECO, Rosa** (2016) en el presente estudio titulado Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica – URPA, del Hospital de apoyo Jesús de Nazareno” cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post-operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA, cuyo método fue descriptivo, la población estuvo constituida por 160 pacientes post operados y la muestra de 40 pacientes; el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado. Llegando a la

conclusión que el 50% de los pacientes después de la operación refiere alto nivel de satisfacción en relación al cuidado de enfermería en el servicio de la Unidad de Recuperación del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno”<sup>(7)</sup>.

**AGUILAR ZAVALA, Fanny Nancy (2013)** en el presente estudio titulado “Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional docente de Trujillo - 2013”, cuyo objetivo fue: Determinar el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y la relación con el nivel de la calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2013, el método fue enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional prospectivo, la muestra estuvo constituida de 74 pacientes hospitalizados que ingresaron en el mes de julio 2013, el instrumento utilizado fue el cuestionario con una serie de ítems. La conclusión más relevante fue que existe una relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad de atención de enfermería, con significancia estadística  $p < 0.005$  <sup>(8)</sup>.

**ATENCIO GONZALES, Edith Norma (2014)** en el presente estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo 2013, siendo el objetivo relacionar nivel de satisfacción del paciente adulto y cuidado de enfermería del Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC Huancayo . Método descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, se usó para población finita el muestreo

probabilístico de proporciones obteniéndose una muestra de 40 pacientes en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-; la técnica fue la entrevista, y el instrumento la Escala de Likert modificada. La conclusión evidencia que el cuidado del profesional de enfermería en su mayor porcentaje esta medianamente satisfecho<sup>(9)</sup>.

## **2.2. Marco:**

### **2.2.1 Teórico**

#### **Calidad:**

La calidad de cuidado de enfermería es uno de los pilares fundamentales del sistema de salud ello determina la satisfacción o la insatisfacción del usuario, entonces para el logro de la calidad el personal de salud tiene que contar con conocimientos, aptitudes, ética y sobre todo brindar el cuidado de enfermería con calidad y calidez humanística y tratar al usuario holísticamente.

Avedis Donabedian, conceptualiza que la calidad es mejorar el bienestar del paciente con el tipo de atención que se le brinda al término del cuidado.

Define la calidad como “el grado más deseable que se utiliza para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”<sup>(12)</sup>.

Toma en cuenta los elementos a considerar cuando se habla de calidad.

- Conocimientos científicos y aspectos técnicos

- Relaciones interpersonales y
- Entorno.

Cada uno con características propias, relacionados y pueden ser observados en forma individual cada elemento.

### **Relaciones interpersonales:**

Toma en cuenta las expectativas genuinas del paciente y lo relaciona con normas sociales y profesionales, las cuales se evalúan por normas individuales y patrones sociales que nos podían evidenciar comunicación, información entendida por la persona lo que es necesario conocer para obtener consentimiento del paciente. Tomando en cuenta que el diálogo, el derecho a la información sobre lo que se le va a realizar y la privacidad es fundamental ser considerados en el cuidado de enfermería.

(13)

### **Entorno o ambiente:**

El entorno o el ambiente en el que se desarrolla la prestación de los servicios es igualmente considerado un entorno importante, debido a su accesibilidad, comodidad y todo lo relacionado características locativas son condiciones necesarias, tanto para aquellos pacientes o usuarios que reciben el servicio como para los profesionales que lo brindan.

Evaluar la calidad del cuidado de enfermería significa tomar en cuenta al paciente, familias y entidades de salud coordinadoras de acciones del cuidado en relación con las perspectivas de los pacientes tomando en

cuenta aspectos científicos, técnicos necesarios en el cuidado cuyo objetivo es brindar adecuadamente la calidad de atención al usuario <sup>(12)</sup>.

### **Calidad de cuidado de Enfermería:**

Son las intervenciones de Enfermería cuyos objetivos son solucionar necesidades y problemas de los pacientes con la finalidad de mejorar la calidad del cuidado. Teniendo en cuenta que el proceso de cuidar es el resultado de la identificación del problema de salud y sus necesidades.

Considerando entonces que las intervenciones que realizan los profesionales de enfermería deben generar un impacto positivo en el paciente que se cuida teniendo en cuenta que toda la organización del servicio debe ir en función de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de este individuo, en todas sus dimensiones, con un enfoque más humanista dentro del proceso de Salud – Enfermedad que lo hace vulnerable y expectante a los cambios que puedan presentarse; los cuales determinarían realmente que garantice la calidad del cuidado; así mismo el cuidado de enfermería va orientado a los problemas de salud y necesidades respetando sus valores sociales, culturales y creencias para poder brindar una buena atención de calidad y calidez <sup>(14)</sup>.

### **Dimensiones:**

Dentro de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario podemos encontrar las dimensiones: Relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia técnica, comodidad, seguridad y confianza. Para lo cual dentro de las relaciones interpersonales

se deben establecer una comunicación clara, honesta y veraz, así mismo brindar información oportuna, dar a conocer los procedimientos a realizar y además del consentimiento informado. El profesional de enfermería son sujetos morales, que asumen compromisos para el cambio<sup>(15)</sup>.

### **Satisfacción:**

La satisfacción es un herramienta y una función de excelencia en la calidad de atención en los establecimientos de salud, por lo tanto los servicios de salud deben sostener la calidad de atención para que los usuarios se muestren satisfechos y alegar a las necesidades de atención de la salud para lo cual el personal de enfermería debe tener una buena interacción con el paciente para obtener la satisfacción del mismo<sup>(16)</sup>.

La satisfacción de los usuarios está sujeto a la calidad de atención que brinda el profesional en los servicios de salud además teniendo en cuenta el trato que le brinda; para de esta manera poder lograr la satisfacción del usuario. La calidad de la atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos, materiales, financieros, sino que se trata de maximizar los recursos disponibles, para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios de salud a favor del usuario<sup>(17)</sup>.

### **Satisfacción del usuario:**

La prestación de salud busca satisfacer las exigencias y demandas de los pacientes, para mejorar su satisfacción, la atención que recibió el paciente y su satisfacción dependerá de las relaciones interpersonales (enfermera-

paciente) las cuales están involucradas en la prestación de servicios de brindar una atención de buena calidad<sup>(18)</sup>.

Tener en cuenta que la satisfacción del paciente es determinar la calidad de atención que se brinda, ya que si se encuentra satisfecho con la atención que el profesional le otorga, seguirá haciendo uso de los servicios prestados; teniendo en cuenta que la satisfacción depende del estado de ánimo del paciente el cual se va a dar de acuerdo a sus expectativas y el cuidado que pueda recibir por parte de los profesionales de salud.

La satisfacción está influenciada por la parte subjetiva de la persona, es decir los resultados obtenidos según sus expectativas donde podemos encontrar el trato brindado, la amabilidad del profesional de la salud en relación a la calidad, el cual se le otorga lo que requiere y recibe los servicios de salud en relación paciente – enfermera. Además teniendo en cuenta que la confianza con el profesional de salud que lo atiende y la imagen del establecimiento, es útil para mejorar aquellos aspectos que deben ser cambiados para mejorar a las necesidades y expectativas del paciente. Considerando que los pacientes que acuden a un establecimiento es porque requieren y buscan una solución para sus problemas de salud, tienen todo el derecho a recibir cuidados seguros y de calidad por parte de los profesionales de dicho establecimiento<sup>(19)</sup>.

### 2.3. Definición de términos básicos.

- **Calidad de atención de enfermería:** es el cuidado de enfermería es uno de los pilares fundamentales del sistema de salud ello determina la satisfacción o la insatisfacción del usuario, entonces para el logro de la calidad el personal de salud tiene que contar con conocimientos, aptitudes, ética y sobre todo brindar el cuidado de enfermería con calidad y calidez humanística y tratar al usuario holísticamente. <sup>(12)</sup>.
- **Satisfacción del usuario:** es un instrumento y una función del logro de la excelencia en la calidad de la atención en los establecimientos de salud, por lo tanto los servicios de salud deben sostener la calidad de atención para que los usuarios se muestren satisfechos y alegar a las necesidades de atención de la salud para lo cual el personal de enfermería debe tener una buena interacción con el paciente para obtener la satisfacción del mismo <sup>(16)</sup>.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Definición de variables**

##### **Variable (1):**

##### **Calidad de cuidado de enfermería**

La calidad del cuidado de enfermería es dar respuesta adecuada y oportuna a las necesidades del paciente, maximizando el bienestar y minimizando los riesgos con los recursos humanos y materiales que dispone el servicio de salud, con perspectiva holística y tratando al paciente como ser biopsicosocial

##### **Variable (2):**

##### **Satisfacción del paciente post-operado**

La satisfacción es un instrumento y una función del logro de excelencia en la calidad de la atención en los establecimientos de salud. Así mismo la satisfacción de una o varias necesidades van a estar reflejada en la conducta del paciente teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros

### 3.2.Operacionalización de variables.

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL (DIMENSIONES)                                      | INDICADORES   | MEDICIÓN   | VALOR FINAL   |
|--|---|---|---|--|---|
| Variable Independiente<br>CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA.      | La calidad del cuidado de enfermería es dar respuesta adecuada y oportuna a las necesidades del paciente, maximizando el bienestar y minimizando los riesgos con los recursos humanos y materiales que dispone el servicio de salud, con perspectiva holística y tratando al paciente como ser biopsicosocial. <sup>(13)</sup>  | Información<br>Accesibilidad y Tiempo<br>Comodidad, seguridad y confianza | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe sobre su salud</li> <li>➤ Enseña a prevenir complicaciones</li> <li>➤ Le llama por su nombre</li> <li>➤ Administra oportunamente su tratamiento.</li> <li>➤ Acercamiento al paciente</li> <li>➤ Trato</li> <li>➤ Conocimiento</li> <li>➤ Seguridad en lo que hace y dice.</li> <li>➤ Habilidad y destreza.</li> <li>➤ Eficiencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (3) Bueno</li> <li>➤ (2) Regular</li> <li>➤ (1) Deficiente</li> </ul>             | Nivel Bueno: 56 - 74 puntos.<br>Nivel Regular: 40 - 55 puntos.<br>Nivel Deficiente: 24-39 puntos. |
| Variable Dependiente<br>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERATORIO | La satisfacción es un instrumento y una función del logro de excelencia en la calidad de la atención en los establecimientos de salud <sup>(16)</sup> . Así mismo la satisfacción de una o varias necesidades van a estar reflejada en la conducta del paciente teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros <sup>(20)</sup> . | Cuidado<br>Confianza<br>Educación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho con amabilidad y trato</li> <li>➤ Contesto preguntas</li> <li>➤ Sentirse ser único</li> <li>➤ Mostro interés</li> <li>➤ Calmar dudas</li> <li>➤ Orientación</li> <li>➤ Respeta sus creencias</li> <li>➤ Tiempo que dedico</li> <li>➤ Confianza y seguridad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (3)Satisfecho</li> <li>➤ (2)Poco Satisfecho</li> <li>➤ (1)Insatisfecho</li> </ul> | Satisfecho: 17 – 21 puntos.<br>Poco Satisfecho: 12 – 16 puntos.<br>Insatisfecho: 07 – 11 puntos   |

### **3.3. Hipótesis**

- Hi: Existe relación directa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.
- Ho: No existe relación directa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.

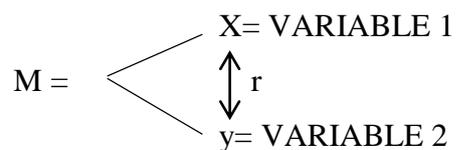
## CAPITULO IV METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicativo; toda vez parte de la realidad para transformarla, bajo un enfoque cuantitativo pues trató de asignar un valor numérico a la variable de estudio, con un nivel descriptivo simple, de corte transversal, ya que nos permitió presentar los datos obtenidos tal y como se obtuvieron en un tiempo espacio determinado.

### 4.2. Diseño de la Investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental porque no se manipula las variables, de corte transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento, cuyo diseño fue prospectivo porque los datos fueron tomados a medida que pasaban los hechos.



M = Tamaño de la muestra.

X = Calidad de cuidado de enfermería

Y = Satisfacción del paciente postoperatorio

r = Relación de la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente post-operado

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1 Población**

Estuvo conformado por 30 pacientes post-operados del servicio de traumatología del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena

#### **4.3.2 Muestra**

La muestra fue poblacional por las características del estudio.

**Unidad de análisis:** Cada paciente post-operado que formo parte de la muestra y respondió a los instrumentos de la investigación.

#### **4.2.3. Criterios de inclusión:**

- Todos los pacientes post-operados que se encuentren en el servicio de traumatología.
- Pacientes post operados de ambos sexos.
- Pacientes post-operados que den su consentimiento informado.

#### **4.2.4. Criterios de exclusión:**

- Todos los pacientes que no sean post-operados que se encuentran en el servicio de traumatología.
- Pacientes post-operados que presente problemas de comunicación, neurológicos o psicológicos.
- Pacientes que no den su consentimiento informado.

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

**TÉCNICA;** Se utilizó como técnica la encuesta en los pacientes post-operados del servicio de cirugía.

**INSTRUMENTO;** En la investigación se aplicaron dos encuestas la primera sobre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y la segunda sobre el grado de satisfacción del usuario. La encuesta sobre el nivel de calidad del cuidado de enfermería elaborado en base al concepto de Donabedian (2001) y modificado a partir de las autoras, el instrumento consta de 24 ítems, cada uno de los ítems está clasificado en escalas, teniendo como puntaje máximo de 74 y puntaje mínimo de 24. Así mismo estos son categorizados en bueno, regular y deficiente (anexo 4)

La encuesta sobre grado de satisfacción del usuario fue elaborado por las autoras en referencia a los conceptos teóricos de Donabedian (2001); se utilizó el instrumento de Sifuentes León (2016) y modificada por las autoras. El cuestionario consta de 7 preguntas con puntajes del 1 al 3. Donde el puntaje máximo es 21 y el mínimo. Así mismo estos son categorizados en satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho (anexo 4)

#### **4.5. Procesamiento estadístico y análisis de datos**

Se realizaron los siguientes pasos:

Se informó y se pidió el consentimiento a los pacientes post-operados del servicio de traumatología, se le hizo hincapié que los datos recolectados y

resultados obtenidos mediante su participación serian estrictamente confidenciales.

- Se coordinó con los pacientes post-operados su disponibilidad y el tiempo para la fecha de la aplicación del cuestionario
- Se dio lectura del contenido o instrucciones del cuestionario.
- Los instrumentos fueron aplicados en un tiempo de 10 a 15 minutos
- La ejecución total de los instrumentos fue en un periodo de 10 días

Se aplicó para el procesamiento de datos el uso del paquete estadístico SPSS versión 23. Los resultados son presentados en gráficos y/o tablas estadísticas con su análisis e interpretación

Para la medición de la variable se aplicó la estadística descriptiva y se aplicó la prueba estadística de chi cuadrada.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

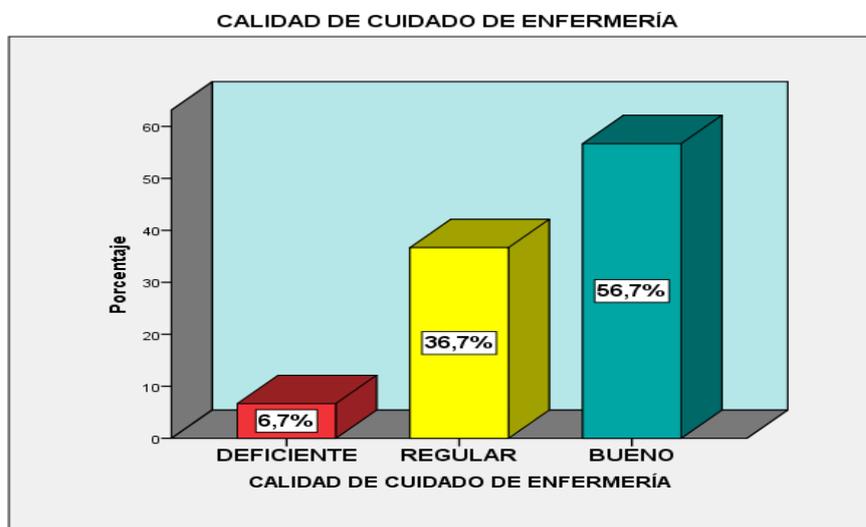
TABLA N° 5.1.

### CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.

| CALIDAD DE CUIDADO DE<br>ENFERMERÍA | N° | %     |
|-------------------------------------|----|-------|
| DEFICIENTE                          | 2  | 6,7   |
| REGULAR                             | 11 | 36,7  |
| BUENO                               | 17 | 56,7  |
| TOTAL                               | 30 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

GRAFICA N° 5.1



En la tabla 5.1, se observa que del total (100%) de los profesionales de enfermería, el 56,7% brinda una calidad de cuidado bueno, el 36,7% brinda calidad de cuidado regular y el 6,7% de las enfermeras brinda calidad de cuidado deficiente.

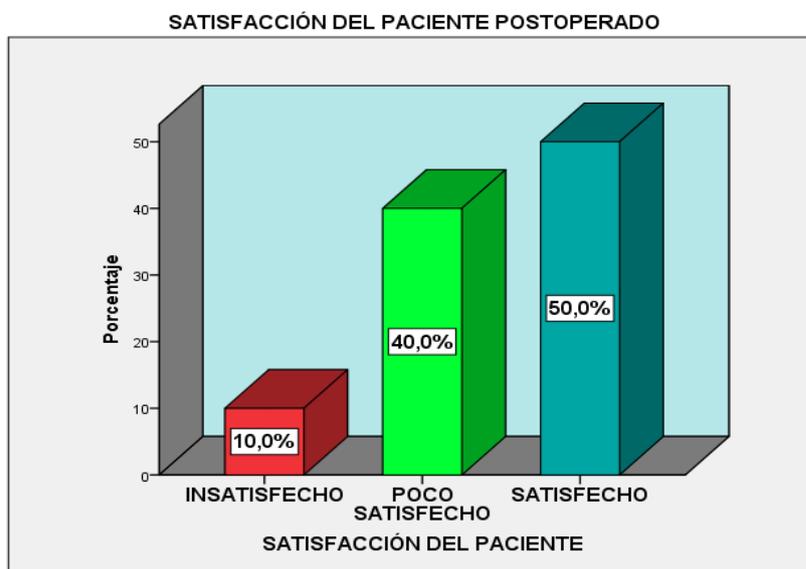
**TABLA N° 5.2.**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL  
MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.**

| <b>SATISFACCIÓN DEL<br/>PACIENTE</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>     |
|--------------------------------------|-----------|--------------|
| INSATISFECHO                         | 3         | 10,0         |
| POCO SATISFECHO                      | 12        | 40,0         |
| SATISFECHO                           | 15        | 50,0         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

**GRAFICA N° 5.2**



En la tabla 5.2, se observa que del total (100%) de los pacientes post-operados del servicio de traumatología, el 50,0% se siente satisfecho, el 40,0% poco satisfecho y el 10,0% insatisfecho con la atención brindada.

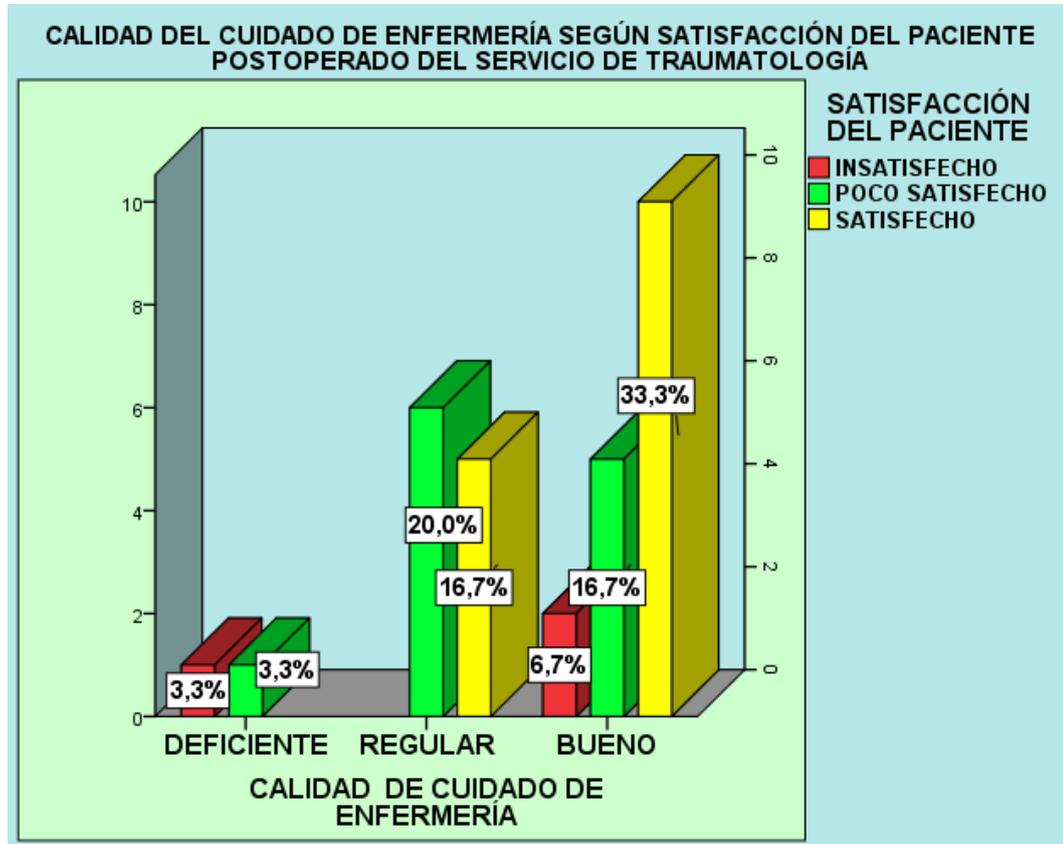
**TABLA N° 5.3.**

**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE POSTOPERADO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA-  
AYACUCHO, 2017.**

| <b>CALIDAD DE<br/>CUIDADO DE<br/>ENFERMERÍA</b> | <b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE<br/>POSTOPERADO</b> |          |                            |          |                   |          |              |          |
|---|--|----------|----------------------------|----------|-------------------|----------|--------------|----------|
|   | <b>INSATISFECHO</b>                              |          | <b>POCO<br/>SATISFECHO</b> |          | <b>SATISFECHO</b> |          | <b>TOTAL</b> |          |
|   | <b>N°</b>  | <b>%</b> | <b>N°</b>                  | <b>%</b> | <b>N°</b>         | <b>%</b> | <b>N°</b>    | <b>%</b> |
| <b>DEFICIENTE</b>                               | 1  | 3,35%    | 1                          | 3,35%    | 0                 | 0,0%     | 2            | 6,7%     |
| <b>REGULAR</b>                                  | 0  | 0,0%     | 6                          | 20,0%    | 5                 | 16,7%    | 11           | 36,7%    |
| <b>BUENO</b>                                    | 2  | 6,7%     | 5                          | 16,7%    | 10                | 33,3%    | 17           | 56,7%    |
| <b>TOTAL</b>                                    | 3  | 10,0%    | 12                         | 40,0%    | 15                | 50,0%    | 30           | 100,0%   |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

GRAFICA N° 5.3



Se observa en la tabla N° 5.3. Que del total de enfermeras que brinda una calidad de cuidado de bueno el 33,3% de los pacientes se siente satisfecho y el 16,7% poco satisfecho; de los que reciben calidad de cuidado regular el 20,0% se sienten poco satisfecho y el 16,7% se siente satisfecho.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados

##### Hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.
- **Hi:** Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.

**TABLA 6.1.**

##### Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor              | Gl | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 6,771 <sup>a</sup> | 4  | ,148                                    |
| Razón de verosimilitud       | 7,260              | 4  | ,123                                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,719              | 1  | ,190                                    |
| N de casos válidos           | 30                 |    |   |

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

**CONCLUSIÓN:** Considerando que la significancia asintótica de Chi cuadrada para 4 grados de libertad, se evidencia una significancia de 0,148 ( $P > 0.05$ ) el cual es mayor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna a favor de la hipótesis nula. Por ende, no existe relación entre el variable calidad de cuidado de enfermería con el grado de satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del

hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2017, es decir no existe asociación entre dichas variables.

En el servicio de traumatología las enfermeras(os) tienen capacidad para brindar cuidados de enfermería de calidad, pero aún se percibe en un porcentaje menor la falta de ello, debido a muchos factores internos y externos, pero también el personal de salud debe tener en cuenta que los usuarios cambian de percepción de acuerdo al estado de ánimo y de salud.

En el presente estudio se planteó como hipótesis general que “existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena - Ayacucho 2017”; estadísticamente no se encontró la asociación entre estas dos variables debido a que  $P > 0.05$ , es decir cada variable es independiente.

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

En la tabla 5.1, sobre calidad de cuidados de enfermería se observa que del total (100%) de los profesionales de enfermería, el 56,7% brinda una calidad de cuidado bueno, el 36.7% brinda calidad de cuidado regular y el 6.7% de las enfermeras brinda calidad de cuidado deficiente.

Estudios similares encontró Aguilar Zavaleta, Fanny (8) en su estudio titulado “Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional

docente de Trujillo - 2013”, donde obtuvo como resultados que el nivel de la calidad de atención de la enfermera es buena.

En la tabla 5.2, sobre la satisfacción del paciente post-operado se observa que del total (100%) de los pacientes post-operados del servicio de traumatología, el 50,0% se siente satisfecho, el 40.0% poco satisfecho y el 10.0% insatisfecho con la atención brindada por el profesional de enfermería, es decir de cada 10 usuarios 5 se sientes satisfecho y 4 se siente poco satisfecho con la atención brindada, entonces la satisfacción es un logro de la excelencia en la calidad de atención en los cuidados de enfermería.

Estudios similares encontró Ataurima Mañueco (7) en su estudio titulado; Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno; donde concluyó que el nivel de satisfacción es alto sobre el cuidado de enfermería en el 50% de pacientes post operado.

Estudios similares también encontró Aguilar Zavaleta, Fanny (8) en su estudio titulado “Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional docente de Trujillo – 2013”, donde obtuvo como resultados que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención de enfermería.

Se observa en la tabla N° 5.3. Sobre la calidad de cuidado de enfermería según satisfacción del paciente post-operado es que del total de enfermeras que brinda una calidad de cuidado de bueno el 33.3% de los pacientes se siente satisfecho y el

16.7% poco satisfecho; de los que reciben calidad de cuidado regular el 20,0% se sienten poco satisfecho y el 16,7% se siente satisfecho.

Estudios similares también encontró Aguilar Zavaleta, Fanny (8) en su estudio titulado “Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional docente de Trujillo – 2013”, donde obtuvo como resultados que el gran porcentaje de pacientes refieren sentirse satisfechos, así mismo que es buena la atención brindándonos a conocer la relación que existe entre ambas variables.

Estudios diferentes encontró Atencio Gonzales Edith (9) en su estudio titulado Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQDAC- Huancayo 2013; los resultados evidencian en su mayoría en relación a intervenciones de enfermería es medianamente satisfecho y en su minoría satisfecho ,porque no siempre los pacientes adultos mayores entienden a los personales de salud de acerca de su cuidado que ellos realizan en centro quirúrgico.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- La Calidad de enfermería en el servicio de traumatología del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2017, es bueno en un 56.7% y regular en un 36.7%
  
- La satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017, es satisfecho y poco satisfecho en un 50 y 40% respectivamente.
  
- No existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017; ( $P>0.05$ ).

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIÓN**

- Que las instituciones y las entidades formadoras en salud capaciten continuamente al profesional de enfermería sobre el trato humanizado que se debe brindar al usuario con el objetivo de lograr un cuidado de calidad.
- Que la institución realice intervenciones de mejora continua en relación a contratación de personal, capacitación del personal de enfermería.
- Fomentar el proceso de monitoreo, supervisión y evaluación al personal de enfermería en forma continua para identificar el grado de satisfacción de los usuarios y lograr la calidad de cuidado de enfermería.
- Realizar investigaciones en relación a calidad de cuidado incluyendo a familiares y la satisfacción con enfoque cualitativo.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2009 [cited 2017 ABRIL 29. Available from: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
2. Borré Ortiz YM. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCION DE ENFERMERIA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD BARRANQUILLA. TESIS MAESTRIA. BOGOTA: BARRANQUILLA, COLOMBIA; 2013.
3. Minchón A. Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico MURCIA , editor. ESPAÑA: ENFERMERIA GLOBAL; 2011.
4. INEI. Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud. [Online].; 2014 [cited 2017 MAYO 20. Available from: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/imprimir/>.
5. Col Cy. Satisfacción de los usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica. TESIS. ICA: MINSA, ICA; 2000-2001.
6. Valero CN. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. ARTICULO DE INVESTIGACION. 2015 MAYO; 6(138-145).
7. Mañueco RA. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de el cuidado de enfermería en el servicio de URPA Hospital de Apoyo Jesus Nazareno. TESIS DE ESPECIALIDAD. AYACUCHO: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, AYACUCHO; 2016.
8. ZA VALETA FNA. SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL Y TRAUMA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. TESIS MAGISTES. TRUJILLO: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE, TRUJILLO; 2013.
9. Gonzales NEA. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQDAC- Huancayo. TESIS ESPECIALIDAD. LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA; 2013.
10. GOMEZ AT. Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería posoperatoria en el periodo de octubre 2013-marzo 2014, en el hospital San Juan de la Ciudad de Riobamba. TESIS MAESTRIA. AMBATO: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES, ECUADOR; 2015.

11. Lenis-Victoria CA MAF. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia. TESIS. BARRANQUILLA.; COLOMBIA; 2015.
12. Donabedian A. Experiencia directa con la calidad de atención en salud. Boletín trimestral de NAADII/AL. 1996.
13. Pabon J. Calidad del Cuidado de enfermería brindado al adulto mayor en el servicio de medicina interna en un hospital de tercer nivel Bogotá. tesis. BOGOTÁ: Pontificia Universidad Javeriana, COLOMBIA; 2008.
14. P R, G PRyG. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Artículo de investigación enfermería XXXI. 2013; I(42-51).
15. Salud Md. Satisfacción del usuario en consulta externa emergencia, hospitalización y clima organizacional. proyecto 2000. 1997; II.
16. M. P. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online]. [cited 2017 mayo 30. Available from: [www.medynet.com/./Manual%20de%20urgencias%20y%20emergenciascalidad.pdf](http://www.medynet.com/./Manual%20de%20urgencias%20y%20emergenciascalidad.pdf).
17. BW D. Tratado de enfermería práctica. 1996. 4ta Ed. México.
18. A G. Es hora de pensar en los derechos de los pacientes. Revista médica Chile. 2000.
19. Sierra T MI. Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería. 2009;(47-48).
20. Leon OGS. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía , Hospital Reguinal Docente Trujillo. Tesis de magister. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo; 2016.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz De Consistencia

### CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST-OPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA – AYACUCHO 2017

| TÍTULO   | PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA  |
|--|---|--|--|--|--|
| Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017 | <p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe con el nivel de calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación que existe entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017</li> </ul> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificar el nivel de calidad de cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017</li> <li>•Identificar el grado de satisfacción de los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.</li> <li>•Conocer el nivel de la calidad de cuidado de enfermería por dimensiones según el grado de satisfacción los pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017</li> </ul> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hi: Existe relación directa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.</li> <li>•Ho: No existe relación directa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado del servicio de traumatología del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017.</li> </ul> | <p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción del paciente post-operado</p> | <p><b>Tipo De investigación:</b> APLICATIVO</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> De corte transversal</p> <p><b>Muestreo:</b> no probabilístico</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> |



## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESPECIALIDAD DE CENTRO QUIRÚRGICO

#### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

A continuación encontrará una serie de enunciados que describen el cuidado recibido por parte de la ENFERMERA, lea con atención cada frase y valore con sinceridad el cuidado brindado por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital, marcando una “x” la alternativa que usted crea conveniente.

BUENO : B

REGULAR : R

DEFICIENTE : D

| LA ENFERMERA:   | B | R | D |
|---|---|---|---|
| 1. Le informa sobre su estado de salud.   |   |   |   |
| 2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.                |   |   |   |
| 3. Lo llama por su nombre.  |   |   |   |
| 4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.              |   |   |   |
| 5. Le administra sus medicamentos oportunamente.                                      |   |   |   |
| 6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.  |   |   |   |
| 7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.                          |   |   |   |
| 8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.                |   |   |   |
| 9. Se muestra cortés con Ud.  |   |   |   |
| 10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.                        |   |   |   |
| 11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza. |   |   |   |
| 12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.                  |   |   |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.                             |  |  |  |
| 14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.        |  |  |  |
| 15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.  |  |  |  |
| 16. Se muestra amable y atenta con Ud.   |  |  |  |
| 17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.                             |  |  |  |
| 18. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).                   |  |  |  |
| 19. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.             |  |  |  |
| 20. Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud. |  |  |  |
| 21. Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.         |  |  |  |
| 22. Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.                  |  |  |  |
| 23. Coloca las vías adecuadamente.   |  |  |  |
| 24. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.             |  |  |  |



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIDAD DE CENTRO QUIRÚRGICO**

**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
POSTOPERADO**

Marque con una “X” el ítem de cómo se sintió usted durante su hospitalización.

- 1) El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable
  1. Satisfecho
  2. Poco satisfecho
  3. Insatisfecho
- 2) La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible
  1. Satisfecho
  2. Poco satisfecho
  3. Insatisfecho
- 3) La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia
  1. Satisfecho
  2. Poco satisfecho
  3. Insatisfecho
- 4) Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento
  1. Satisfecho
  2. Poco satisfecho
  3. Insatisfecho
- 5) Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta
  1. Satisfecho
  2. Poco satisfecho
  3. Insatisfecho

6) La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto

1. Satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Insatisfecho

7) La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento

1. Satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Insatisfecho



## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de Cirugía del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017”, 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 el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de Cirugía del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017; 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. Adicionalmente, podrá aclarar dudas relacionadas con su participación en cualquier momento de desarrollo del estudio y queda usted en total libertad para no responder alguna pregunta si considera que no es pertinente, así como también para decidir retirar su participación de esta investigación cuando lo desee.

#### **DECLARACIÓN PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado:

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en los pacientes post-operados en el servicio de Cirugía del Hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017”, 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 4

### CATEGORIZACIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

#### 1. CATEGORIZACIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERÍA

La calificación cuantitativa se realiza de acuerdo un puntaje.

DEFICIENTE : 1  
REGULAR : 2  
BUENO : 3

Puntaje máximo de 74 y mínimo de 24

| PUNTAJE | CALIDAD DE CUIDADO |
|---------|--------------------|
| 56-74   | BUENO              |
| 40-55   | REGULAR            |
| 24-39   | DEFICIENTE         |

#### 2. CATEGORIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La calificación cuantitativa se realiza de acuerdo un puntaje.

INSATISFECHO : 1  
POCO SATISFECHO : 2  
SATISFECHO : 3

Puntaje máximo de 21 y mínimo de 7.

| PUNTAJE | CALIDAD DE CUIDADO |
|---------|--------------------|
| 17-21   | SATISFECHO         |
| 12-16   | POCO SATISFECHO    |
| 7-11    | INSATISFECHO       |

## BASE DE DATOS

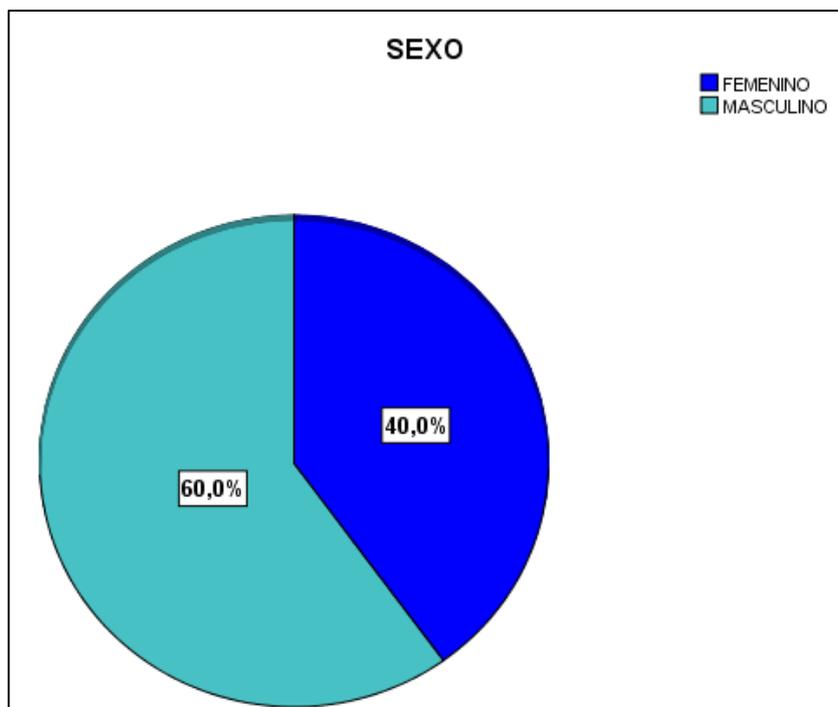
| N° | EDAD | SEXO | GRADO DE INSTRUCCIÓN | CALIDAD DE CUIDADO | SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|----|------|------|----------------------|--------------------|---------------------------|
| 1  | 2    | 0    | 0                    | 0                  | 1                         |
| 2  | 3    | 1    | 1                    | 2                  | 1                         |
| 3  | 0    | 1    | 2                    | 1                  | 2                         |
| 4  | 2    | 1    | 3                    | 2                  | 2                         |
| 5  | 1    | 0    | 2                    | 1                  | 1                         |
| 6  | 2    | 0    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 7  | 1    | 1    | 1                    | 1                  | 1                         |
| 8  | 0    | 1    | 0                    | 0                  | 0                         |
| 9  | 1    | 0    | 2                    | 1                  | 2                         |
| 10 | 2    | 0    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 11 | 1    | 1    | 3                    | 2                  | 1                         |
| 12 | 1    | 1    | 1                    | 2                  | 0                         |
| 13 | 0    | 0    | 2                    | 1                  | 2                         |
| 14 | 2    | 1    | 1                    | 2                  | 1                         |
| 15 | 3    | 0    | 2                    | 1                  | 2                         |
| 16 | 1    | 1    | 1                    | 2                  | 2                         |
| 17 | 2    | 0    | 2                    | 2                  | 0                         |
| 18 | 1    | 1    | 2                    | 2                  | 1                         |
| 19 | 2    | 0    | 1                    | 2                  | 2                         |
| 20 | 0    | 1    | 2                    | 1                  | 2                         |
| 21 | 3    | 1    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 22 | 1    | 1    | 1                    | 1                  | 1                         |
| 23 | 2    | 0    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 24 | 1    | 1    | 1                    | 1                  | 1                         |
| 25 | 0    | 1    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 26 | 1    | 1    | 1                    | 2                  | 1                         |
| 27 | 0    | 0    | 2                    | 2                  | 2                         |
| 28 | 2    | 1    | 0                    | 1                  | 1                         |
| 29 | 3    | 0    | 1                    | 2                  | 2                         |
| 30 | 0    | 1    | 2                    | 1                  | 1                         |

**TABLA 5.4. SEXO DE LOS PACIENTE POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.**

| SEXO      | N  | %     |
|-----------|----|-------|
| FEMENINO  | 12 | 40,0  |
| MASCULINO | 18 | 60,0  |
| TOTAL     | 30 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

**GRAFICO 5.4 SEXO DE LOS PACIENTE POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.**

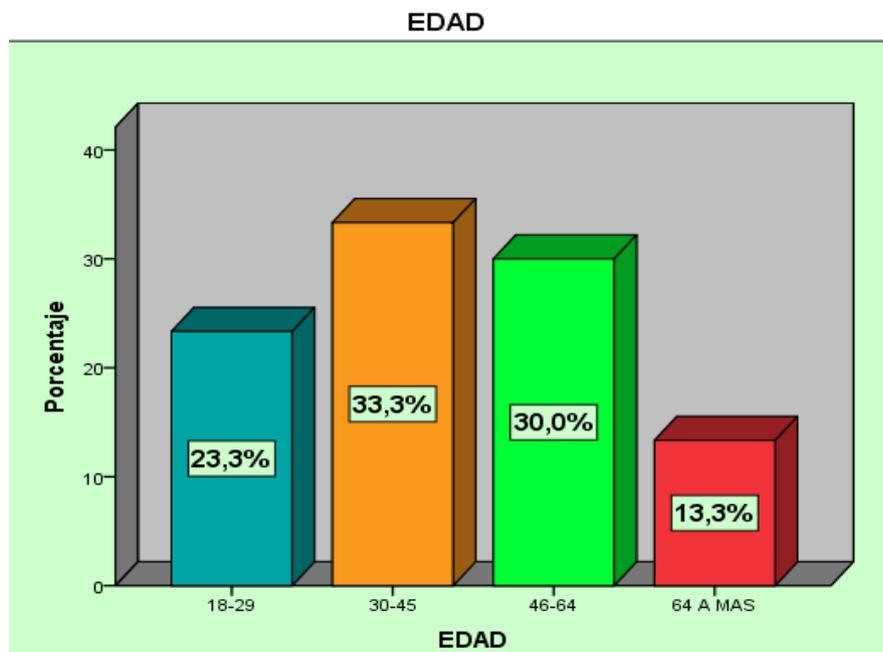


**TABLA 5.5 EDAD DE LOS PACIENTES POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.**

| <b>EDAD</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|-------------|----------|----------|
| 18-29       | 7        | 23,3     |
| 30-45       | 10       | 33,3     |
| 46-64       | 9        | 30,0     |
| 64 A MAS    | 4        | 13,3     |
| Total       | 30       | 100,0    |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

**GRAFICO 5.5 EDAD DE LOS PACIENTES POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA- AYACUCHO, 2017.**

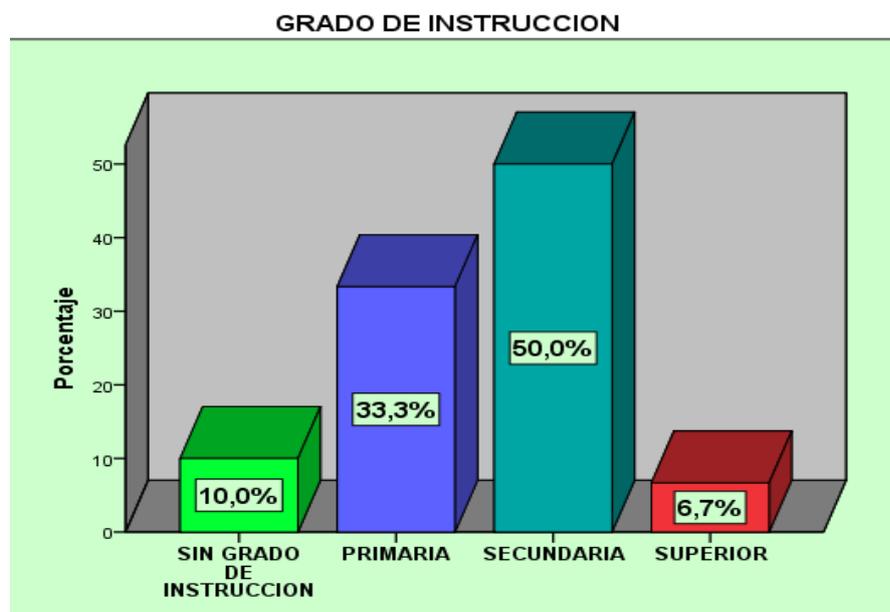


**TABLA 5.6 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA-AYACUCHO, 2017.**

| GRADO DE INSTRUCCIÓN     | N         | %            |
|--------------------------|-----------|--------------|
| SIN GRADO DE INSTRUCCIÓN | 3         | 10,0         |
| PRIMARIA                 | 10        | 33,3         |
| SECUNDARIA               | 15        | 50,0         |
| SUPERIOR                 | 2         | 6,7          |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena– 2017

**GRAFICO 5.6 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA-AYACUCHO, 2017.**



**VALIDACIÓN ESTADÍSTICA A TRAVÉS DE LA PRUEBA DE  
DISTRIBUCIÓN BINOMIAL**

| ÍTEMS     | JUICIO DE EXPERTOS |           |           |           |           |           |           |           | P VALOR    |
|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|           | JUEZ<br>1          | JUEZ<br>2 | JUEZ<br>3 | JUEZ<br>4 | JUEZ<br>5 | JUEZ<br>6 | JUEZ<br>7 | JUEZ<br>8 |            |
| <b>1</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>2</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>3</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>4</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>5</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>6</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>7</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>8</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>9</b>  | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>10</b> | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |
| <b>11</b> | 1                  | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.00390625 |

FAVORABLE = 1

DESFAVORABLE = 0

P = 0.04296875

Si  $P < 0.05$  la concordancia es significativa