

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



**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO
EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN
HUANCAYO 2023 “**

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

AUTORAS:

**PAULINA VARGAS MONDALGO
YANETH QUISPE MONDALGO
LIZ KATERINE MAXIMILIANO COLQUI**

ASESOR:

**Mg. Walter Ricardo Saavedra López
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD**

**Callao - 2023
PERÚ**

Document Information

Analyzed document	Informe Final Tesis Vargas,Quispe,Maximiliano . (1.1) -urkuncorregido.docx (D180076118)
Submitted	2023-11-28 03:32:00
Submitted by	
Submitter email	1210306pvm@gmail.com
Similarity	16%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450) Submitted by: angela_8f@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx Document INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx (D163269066) Submitted by: kdppariasca@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 7
SA	Universidad Nacional del Callao / TARQUI - TACUSI - FLORES.docx Document TARQUI - TACUSI - FLORES.docx (D170419870) Submitted by: tarquichipana07@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS CALIDAD DEL CUIDADO Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE REVISION.docx Document TESIS CALIDAD DEL CUIDADO Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE REVISION.docx (D179802711) Submitted by: jose.sis.hdh@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 23
SA	Universidad Nacional del Callao / 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx Document 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx (D60643070) Submitted by: mercedes_1703_@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169035503) Submitted by: JEMAGUESA.2015@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	TESIS RAMIREZ ULTIMA 21 FEB. 2023.docx Document TESIS RAMIREZ ULTIMA 21 FEB. 2023.docx (D159209290)	 2

INFORMACION BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACION: Segunda Especialidad de Enfermería

TITULO: “Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Post Operado Inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023”.

AUTORAS: CODIGO ORCID/DNI

- Paulina Vargas Mondalgo/CODIGO ORCID 0009-0006-8071-7811/DNI 20057741
- Yaneth Quispe Mondalgo/CODIGO ORCID0009-0009-4895-8393/DNI 42769893
- Liz Katerine Maximiliano Colqui/CODIGO ORCID 0009-0002-9369-1615/DNI 42982722

ASESOR: Mg Walter Ricardo Saavedra Lopez/CODIGO ORCID 0000-0002-8172-5868/DNI 08735737

LUGAR DE EJECUCION: Hospital Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo 2023

UNIDAD DE ANALISIS: Pacientes post operados inmediatos de la Unidad de Recuperación post anestésica del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen.

TIPO DE INVESTIGACION: Descriptivo - Correlacional

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACION: No Experimental

TEMA OCDE: Ciencias de la Salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR DE LA SUSTENTACIÓN:

DRA. ANA MARIA YAMUNIQUE MORALES	PRESIDENTA
DR. CÉSAR ANGEL DURAND GONZÁLES	SECRETARIO
MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	VOCAL
DRA. NANCY SUSSANA CHALCO CASTILLO	SUPLENTE

ASESOR: Mg. Walter Ricardo Saavedra López

Nº de Libro: 06

Nº de Folio: 179

Nº de Acta: 344 - 2023

Fecha de Aprobación de la tesis: 04 de diciembre de 2023

Resolución de Jurado Evaluador: Nº 418-2023-D/FCS-UNAC



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 344-2023-CXVI/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 17:30 horas del **lunes 04 de diciembre del año 2023**, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del **CXVI** Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES	:	Presidenta
Dr. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZALES	:	Secretario
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la Sustentación de la tesis, titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023** “. , presentada por :

- VARGAS MONDALGO PAULINA
- QUISPE MONDALGO YANETH
- MAXIMILIANO COLQUI LIZ KATERINE

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en , Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas .

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO** y calificación cuantitativa **DIECISEIS (16)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional **ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

Se extiende la presente acta, a las 18:00 horas del mismo día.

Callao, lunes 04 de diciembre del 2023


.....
Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES
PRESIDENTA DE JURADO


.....
Dr. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZALES
SECRETARIO DE JURADO


.....
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Vocal de Jurado



INFORME N° 004-2023- JS CXVI/ CTT ESP

PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DECANA FCS

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CXVI CICLO TALLER

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTA DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

FECHA : Callao, Lunes 04 de diciembre del 2023

Visto el Acta de Sustentación N°344 -2023 de sustentación de Tesis Titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023** ". no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- VARGAS MONDALGO PAULINA
- QUISPE MONDALGO YANETH
- MAXIMILIANO COLQUI LIZ KATERINE

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

Es todo cuanto se informa a usted.

.....
Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES
Presidenta

DEDICATORIA

A nuestros hijos por ser la razón y motivo de nuestro esfuerzo por alcanzar nuestras metas.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Callao, especialmente a los docentes por sus valiosas enseñanzas lo cual nos ha sido útil en el aprendizaje y la culminación de la Segunda especialización en Centro Quirúrgico y de cuyos conocimientos lo aplicaremos en el desarrollo de nuestras labores como especialistas.

A las Enfermeras que trabajan día a día en el servicio del Centro Quirúrgico Hospital Docente materno Infantil el Carmen, por el apoyo incondicional para la culminación del presente trabajo.

INDICE

INDICE DE TABLAS.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRAC.....	5
INTRODUCCION.....	6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	7
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Delimitantes de la investigación.....	10
II. MARCO TEORICO.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Marco Conceptual.....	22
2.4. Definición de términos básicos.....	30
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1. Operacionalización de variables.....	33
IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO.....	35
4.1. Diseño metodológico.....	35
4.2. Método de investigación.....	36
4.3. Población y muestra.....	36
4.4. Lugar de estudio.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	38
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	39
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.....	39
V. RESULTADOS.....	42
5.1 Resultados Descriptivos.....	42
5.2 Resultados inferenciales.....	49

VI. DISCUSION DE RESULTADOS.....	55
6.1. Contrastación de la hipótesis.....	55
6.1.1. Hipótesis General.....	55
6.1.2. Hipótesis Específicas.....	56
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	61
6.3. Responsabilidad Ética.....	65
VII. CONCLUSIONES	66
VIII. RECOMENDACIONES	67
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
X. ANEXOS.....	57
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	74
Anexo 2. Instrumentos validados.....	76
Anexo 3: Consentimiento informado.....	79
Anexo 4: Base de datos.....	80
Anexo 5: Validación y confiabilidad de instrumentos.....	88

INDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Pág.
5.1.1	Calidad del cuidado de enfermería del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2023.	38
5.1.2	Satisfacción del paciente post operado inmediato del Hospital Docente materno Infantil El Carmen Huancayo 2023.	39
5.1.3	Calidad del cuidado de enfermería en la dimensión fiabilidad del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2023	40
5.1.4	Calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2023	41
5.1.5	Calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2023	42
5.1.6	Calidad del cuidado de enfermería en la dimensión empatía del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2023	43
5.1.7	Calidad del cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2023	44

RESUMEN

El presente Trabajo **titulado** “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023”; Fue una investigación de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo **objetivo** fue determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno infantil El Carmen Huancayo 2023. Siendo su **área de estudio** la Unidad de Recuperación Post Operatoria del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen. La población fue un total de 195 pacientes post-Operados, El **instrumento** utilizado fue la aplicación de dos cuestionarios; uno de calidad del cuidado de enfermería y otro de satisfacción del paciente post operado. El procesamiento de los datos fue por SSPS 27.0. Los **resultados** obtenidos que del porcentaje obtenido un 61,5% de pacientes contesto que la calidad del cuidado de enfermería es regular, un 20% contesto que la calidad es mala y un 18,5% contesto que la calidad es buena. Así mismo sobre la satisfacción del paciente post operado un 53,8% contesto que se encontraba poco satisfecho, un 25,1% contesto insatisfecho y un 21% se mostró satisfecho, observándose que tanto en calidad del cuidado de enfermería como en satisfacción del paciente hay una calidad y una satisfacción media, llegando a la **conclusión** se determinó la conexión importante que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente materno infantil El Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p=0,001$ menor a 0,05.

Palabras Clave: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del paciente post operado inmediato.

ABSTRACT

This Work entitled “Quality of nursing care and satisfaction of the immediate post-operative patient at the Carmen Huancayo 2023 Maternal and Child Teaching Hospital”; It was a non-experimental design research, with a quantitative approach, of a correlational descriptive type, whose objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the immediate post-operative patient at the El Carmen Huancayo 2023 Maternal and Child Teaching Hospital. Its area of study is the Post-Operative Recovery Unit of the El Carmen Maternal and Child Teaching Hospital. The population was a total of 195 post-operated patients. The instrument used was the application of two questionnaires; one on quality of nursing care and another on post-operative patient satisfaction. Data processing was by SSPS 27.0. The results obtained that of the percentage obtained, 61.5% of patients answered that the quality of nursing care is average, 20% answered that the quality is bad and 18.5% answered that the quality is good. Likewise, regarding post-operative patient satisfaction, 53.8% answered that they were not very satisfied, 25.1% answered dissatisfied and 21% were satisfied, observing that both in quality of nursing care and patient satisfaction there is a medium quality and satisfaction, reaching the conclusion that the study determined the significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the immediate post-operative patient at the El Carmen Huancayo 2023 Maternal and Child Teaching Hospital, because at apply the Spearman correlation coefficient the value of $p=0.001$ less than 0.05.

Keywords: Quality of nursing care, immediate post-operative patient satisfaction.

INTRODUCCION

La calidad y la satisfacción en los centros hospitalarios son temas muy importantes, esto debido a que en muchos casos los centros hospitalarios ofrecen muy pocas expectativas de satisfacción de sus usuarios o pacientes los cuales muy a menudo presentan quejas sobre un mal servicio recibido por parte del personal de salud quienes no los atienden como debería de ser; Las instituciones de salud a nivel mundial reconocen los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizante, asumiendo la responsabilidad que tiene la calidad en la mejora continua de la atención (1), Las instituciones en los últimos años han tomado como estrategia la evaluación constante de la satisfacción, con el propósito de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención que les proporciona el profesional de Enfermería, que se traduce en un beneficio para la organización y funcionabilidad de los servicios (2), siendo conocedores del compromiso como Enfermeras sobre la problemática nos propusimos investigar sobre ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?, en la que desarrollaremos una investigación descriptiva, aplicando el conocimiento científico y así que teniendo conocimiento de los resultados en la investigación que se pretende realizar mejorar nuestros servicios, con el fin de fortalecer el proceso de gestión de la calidad del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen, y así contribuir para tomar estrategias para realizar las mejoras del caso, para una adecuada satisfacción del paciente post operado.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Para Nightingale la enfermedad era un proceso de reparación, y las funciones de la enfermera consistían en cuidar el entorno del paciente como calor, ventilación, luz, dieta, limpieza y ruido para facilitar este proceso. (3)

Así mismo a nivel mundial los cuidados de enfermería son una preocupación constante en donde los gerentes en salud lo tienen protocolizados y vigilados en los países del primer mundo, aquí en el Perú, este problema es muy álgido; así podemos evidenciar que este cuidado y satisfacción del paciente es más eficiente en clínicas privadas, y la otra cara de la moneda son los Hospitales nacionales en donde se evidencia un gran descontento por parte del paciente o usuario.

Actualmente el cuidado de enfermería como proveedores del cuidado y la satisfacción del paciente viene a ser un problema álgido en los servicios de salud dado a que este último muestra mucha insatisfacción frente a los servicios recibidos desde su percepción y es por eso que nos es de importancia investigar en un Hospital Nacional cuáles son estas causas de tener muchas quejas dentro de los servicios de prestación de la salud en los cuales se llega en muchas ocasiones a tener decisiones no adecuadas por falta de una investigación minuciosa y detallada, sobre la conexión existente entre la calidad del cuidado que dan las enfermeras y si esto satisface al paciente post operado inmediato, y de realizarse se tomarían las decisiones más adecuadas en pos de mejorar la calidad de los servicios.

1.2. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

Problemas Específicos:

a) ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión fiabilidad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

b) ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

c) ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión seguridad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

d) ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión empatía y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

e) ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2023

Objetivos Específicos:

a). Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión fiabilidad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.

- b). Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.
- c). Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión seguridad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023
- d). Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión empatía y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.
- e). Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.

1.4. Justificación

La justificación tecnológica en la presente investigación permitió, al profesional de enfermería fortalecer y/o generar cambios en el cuidado que proporciona así mismo a las autoridades competentes de nuestro Hospital , plantear estrategias de capacitación para el profesional de enfermería que fortalezcan el desarrollo de actividades ,actitudes y comportamiento basadas en conocimientos científicos ,experiencia, intuición y pensamiento crítico, orientado a brindar un cuidado de calidad ,colaborando en la recuperación del post operado y así lograr un estado de bienestar en la cual pueda sentirse satisfecho del cuidado de enfermería.

La justificación legal, la presente investigación, se basó en el reglamento de la ley 29414 ley que establece los derechos de la persona usuaria en los servicios de salud en el capítulo III Del sistema nacional de protección de las personas usuarias en el servicio de salud en el artículo 27 Derecho a presentar reclamos y quejas. Toda persona que se

encuentra disconforme con la atención recibida, tienen derecho hacer escuchada y recibir respuestas pudiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes IAFAS IPRESS o vía queja ante SUSALUD para el inicio del proceso administrativo que pudiera corresponder según la normatividad sobre la materia emite SUSALUD.

La justificación económica, de la presente investigación, estuvo orientada a permitir mayor beneficio a nuestros usuarios que son los pacientes las cuales deben salir satisfechos con la atención brindada en el servicio de Unidad de Recuperación Post Operatorio del Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque ellos recomendarán a futuro nuestros servicios.

1.5. Delimitantes de la investigación

Teórico:

La investigación se revisó teorías sobre calidad de enfermería, así como la satisfacción del paciente post operado, en la que se investigó medios digitales de información como SciElo, Pubmed, Revistas científicas, así como trabajos de investigación entre otros, observando que se cuenta con buen material para la investigación, lo cual no significara un limitante.

Temporal:

Se desarrolló en los meses de julio- septiembre - 2023

Espacial:

La investigación se realizó en el servicio de post operados inmediatos del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2023

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes:

Antecedentes Internacionales

Arcentales, Esa, Ramírez y Gafas(Venezuela- 2021), Efectuó una investigación titulada “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de Enfermería”, se llevó a cabo en el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues ,la investigación fue ejecutada en personas de 18 a 65 años de edad, durante el mes de febrero a marzo del 2021 , donde aplicaron un cuestionario sobre la satisfacción del paciente hospitalizado (CARE-Q),la investigación fue de tipo cuantitativa ,prospectiva ,descriptiva ,transversal y no experimental . Aplicaron la encuesta a un total de 132 pacientes, donde obtuvieron como resultado que solo el 89.42% presenta una satisfacción regular, referente a la categoría de calidad de los cuidados presento: un 82.19% en accesibilidad ,99.43% explica y facilita ,90.34% conforta, 88.82% anticipa, 75.94% confianza, 99.8% monitoreo y seguimiento. Finalmente concluyen que hay una relación significativa entre la satisfacción del paciente quirúrgico y los cuidados de enfermería. (4)

Baquerizo en el año 2021 en Ecuador realizo una investigación sobre los cuidados de la enfermera en pacientes post operados a personas de entre 20 a 65 años, este estudio fue de tipo descriptivo y no experimental, realizo un estudio de tipo descriptivo y no experimental. Aplicando como instrumento el (CARE-Q), modificado para ejecutar el estudio; a un total de 17 licenciados de enfermería y a 25 pacientes del postoperatorio de colecistectomía. Entre los resultados en el nivel “análisis de cuidados de enfermería”, se obtuvo un 100 % en la pregunta (si el licenciado vigila el cuidado de la herida mediante la observación directa).

Por otro lado, en el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al buen cuidado físico que brinda el personal de salud resulto que: el 72% de los pacientes se encuentran muy satisfechos ,24% se encuentran

satisfechos y el 4% indicaron que se sienten poco satisfechos.

Según sus resultados antes expuestos son referentes a la atención que brinda los licenciados de enfermería durante la recuperación gradual de los pacientes hasta su evolución total. (5)

Waleed (Australia - 2021), En su estudio “Satisfacción de paciente con el cuidado de enfermería: un análisis bibliográfico y de visualización (1950 .2021)”. Su objetivo fue brindar una visualización de manera general de las investigaciones sobre la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería, realizó un estudio de tipo bibliométrico, descriptivo y transversal; donde se utilizó una base de datos de Scopus para recopilar documentos durante el periodo de 1950 al 2021, encontrando un total de 387 documentos siendo un total de 1470 escritos por investigadores y 241 difundidos por revistas. Resulto que la investigación sobre la satisfacción el paciente con los cuidados de enfermería ha experimentado un fuerte crecimiento de la última década, los cuales fueron publicados por un número reducido de países, donde han abordado temas en relación a la calidad de atención, la validación de instrumentos, el servicio de urgencias y la atención hospitalaria, mostrando también mayor claridad para temas enlazados con el agotamiento de las enfermeras y la satisfacción del paciente .Concluye que los investigadores y educadores en este campo en países bajos deben centrarse en apoyar actividades para progresar los servicios de salud al paciente . (6)

Yuxia, Limei, Xiaoying, et al. (China-2019): Realizaron una investigación titulada “Satisfacción de paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una región atrasada: un estudio transversal del noroeste de China “. Su objetivo fue verificar los niveles de satisfacción del paciente con la atención de enfermería e identificar los factores que influyen la satisfacción desde el enfoque del paciente. Este estudio se ejecutó en el hospital del noreste de China, a un total de 219 pacientes hospitalizados durante las últimas 48 horas . Los resultados fueron que en cuanto a la satisfacción global es de $78,15 \pm 4,74$. Donde el 67.7% indico

que estaban satisfechos con las licenciadas que respetan la privacidad del paciente los tratan con individuos; el 11.7% estaban menos satisfechos con la información que brinda las licenciadas. Así mismo los pacientes casados que se encontraban bajo la responsabilidad de enfermeras jóvenes indicaron que se encontraban satisfechos con la atención. El autor concluye que el nivel general de satisfacción de los pacientes fue moderado por lo que indica que es necesario una atención individualizada en cada paciente donde se brinda suficiente información sobre el modelo de atención y que las licenciadas en enfermería fueran conscientes de esta necesidad de los pacientes .Se recomendó que los administradores de hospitales ,formuladores de políticas y enfermeras deben ser más sensibles con el estado civil de los pacientes ,el historial y cirugía del paciente , el título profesional de las enfermeras a cargo, cuando se proporciona atención y así logran un mejor resultado en la hospitalización de los pacientes . (7)

Sideeq (Irak 2019): Ejecuto un estudio titulado “Calidad de la atención de enfermería posoperatorio para pacientes en hospitales públicos y privados en la ciudad de Erbil, Irak”. Su estudio fue de diseño comparativo con una muestra probabilista, aplicado a un total de 106 licenciadas en enfermería de la unidad de quirúrgica de los cuales 53 fueron de hospitales públicos y 53 fueron de los hospitales privados, entre los meses de febrero a julio del 2019, durante las dos primeras horas posterior a la intervención quirúrgica por observación directa y un cuestionario observacional.

Resultado que la mayoría de los licenciados en enfermería eran adultos jóvenes egresados de institutos de clase media y residentes en una zona urbana con experiencia de 1 a 10 años. Siendo un 98.1% de los hospitales públicos realizaban malas prácticas en la asistencia en enfermería por otro lado se obtuvo un 69.8% de los hospitales privados realizaban buenas practicas asistenciales.

En resumen, encontró que existe una diferencia significativa alta entre los cuidados postoperatorio de enfermería entre hospitales públicos

($P < 0,000$). Por lo tanto, es muy importante la atención de enfermería para mejorar los servicios de salud, especialmente en el sector público. (8)

Antecedentes Nacionales

Chiroque, Pariasca, Rojas en el año 2023, realizó una investigación sobre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de la enfermera en el Hospital de Supe. Su investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de tipo no experimental, correlacional, prospectivo y de corte transversal, con una muestra total de 92 pacientes post operados. En cuanto al nivel de satisfacción fue que el 56.5% indicaron una satisfacción media y el 43.5% mostraron una satisfacción alta. Así mismo en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería resulto que el 52.2% opino que fue regular un 47,8% de los pacientes opino que fue buena la atención, Concluyendo que los niveles de satisfacción de los pacientes post operados tienen una conexión positiva con la calidad de los cuidados que le brinda la enfermera. (9)

Janampa, Ospinal, Rojas (Huancayo 2022): Efectuó su tesis sobre la satisfacción del paciente post operado y lo relaciono con los cuidados de enfermería, efectuando su estudio en los profesionales enfermeros especialistas que trabajan en Sala de operaciones del Hospital Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Huancayo; su estudio tuvo el objetivo de saber el nivel de satisfacción de los pacientes post operados y compararlos para ver si hay conexión entre los cuidados que dan las enfermeras de dicho Centro hospitalario, su investigación fue de tipo observacional , transversal ,prospectivo de diseño cuantitativo correlacional. Su estudio lo efectuó en 417 pacientes los cuales fueron atendidos en los tres primeros meses del año. En donde aplico a 100 pacientes su encuesta debidamente elaborada para medir su satisfacción. Obtuvo un resultado que el 59% de sus encuestados tenía una satisfacción media, un 17% opino que su nivel de satisfacción era alto y un 24% de sus encuestados opino que su satisfacción era baja. De toda su investigación finalizó con el resultado de que el paciente post operado tiene una satisfacción media en cuanto al cuidado que le da la

enfermera después de ser operado. (10)

Coronel, Yantas, Alvarado (Junín 2019): Efectuaron un estudio en el Hospital de Pichanaki, de la misma forma como los estudios anteriores para ver la conexión existente entre calidad de la atención de los profesionales de enfermería y la satisfacción del post operado. Su estudio fue correlacional, no experimental y realizado en un espacio de tiempo único. Aplicando su encuesta a 35 pacientes de dicho hospital. Analizo sus muestras con el SPSS, y para analizar sus resultados aplico el Rho Spearman. De sus resultados obtuvo que un 14% de sus encuestados opino que la atención fue mala, el 74% indica una atención medianamente favorable/regular y el 11% fue bueno. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 31% satisfecho ,57% neutro y el 11 % satisfecho. Por otro lado, al analizar si hay o no hay correlación entre sus variables según Spearman obtuvo una correlación positiva con más de 0,929. Por ultimo llego a la conclusión de que las enfermeras atienden con una calidad regular, y que esto influye en la satisfacción del paciente y que esto analiza que tienen que mejorar la calidad de atención por parte de las enfermeras para así lograr satisfacer las necesidades de los pacientes de la URPA del Hospital de Pichanaki. (11)

Limaco, en el año 2019, de la misma forma al igual que los anteriores antecedentes investigo sobre satisfacción del paciente y cuidados de las enfermeras en sala de operaciones en el Hospital Jesús Nazareno de la ciudad de Ayacucho. Su objetivo fue ver el grado de satisfacción que tienen los pacientes pos operados. El trabajo fue de diseño correlacional, descriptivo de tipo prospectivo y transversal. Para su estudio tomo la decisión de sacra en base al promedio de los usuarios que se encuentran en hospitalización con cifras obtenidas de la oficina de administración de dicho hospital, con una muestra total de 80 pacientes postoperados. Resulto que el 50.27% indica que se encuentra satisfecho con el cuidado de enfermería, el 35.11% se encuentra muy satisfecho, el 14.18% se encuentran no satisfechos y el 0.38% poco satisfechos. Concluye que los pacientes post operados en la unidad de recuperación post anestésica

mediata del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno manifiestan que están satisfechos con los cuidados de enfermería. (12)

Gomez, Lino, Solis (Huanuco 2019) Realizo su tesis sobre “Cuidados de enfermería en la dimensión humana y su correlación entre la satisfacción del paciente pos operado inmediato en la sala de recuperación después de la intervención quirúrgica del Hospital de Tingo María, para ello se trazó el objetivo de definir la conexión entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente pos operado después de ser intervenidos quirúrgicamente en la URPA de dicho hospital. El estudio fue cuantitativo, correlacional y prospectivo, en una muestra de 90 pacientes a quienes se les empleo una encuesta de satisfacción de pacientes y cuidados de enfermería en la dimensión humano. Los datos fueron procesados por el estadístico SPSS versión 24.0, aplico la prueba del Chi Cuadrado. Resulto que existe una correlación entre la satisfacción del paciente y los cuidados de enfermería, con $\chi^2 = 46,448$ y $P = 0,000$. También se identificó la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de paciente en cuanto al trato, con $\chi^2 = 44,222$ y $p = 0,000$. Se determinó también la relación que existe entre la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función a su continuidad con un $\chi^2 = 35,192$ y $p = 0,000$ y finalmente se identificó la relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función al resultado del cuidado, con $\chi^2 = 44,376$ y $p = 0,000$. Se concluye que se encuentra una relación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente post operado. (13)

2.2. Bases teóricas:

Teoría sobre Calidad:

La calidad es un concepto que se ha desarrollado a lo largo de los años, siendo definida y percibida de forma diferente, no fue producto del azar porque existe una estructura subyacente.

Las definiciones de la palabra “calidad “son diferentes y variables lo cual radica en la relación que existe en los valores de la sociedad.

En cuanto al concepto de calidad de atención, han existido diferentes percepciones los cuales dependen de quien es el individuo que lo interpreta y hace énfasis en un solo componente o en varios componentes durante el proceso de atención; pero en si un concepto aceptado es decir que la calidad es hacer muy bien las cosas de manera correcta. (14)

Según Donabedian:

Según este autor la calidad es la maximización de lo que la persona ha recibido como producto de un servicio, esto puede ser bueno o malo, esto va dependiendo en su conjunto de cómo lo perciben aquellos que reciben dicha atención, y de los procesos que se tiene que pasar para llegar a esta calidad. (15).

Este autor propone tres elementos que integran la calidad a saber: Aspectos científico - técnicos, relaciones interpersonales, y del entorno o ambiente en el que se desarrolla el proceso de atención. Cada uno de estos tres elementos si bien se relacionan entre sí, pueden ser analizados de manera individual y tienen sus características propias (15).

Inicialmente la calidad en el sector sanitario ha estado ligada a la perspectiva científica técnica de la práctica médica, sin embargo la concepción actual de la calidad está enfocada hacia la satisfacción del paciente sin olvidar sus necesidades y valores como persona, el cumplimiento de especificaciones técnicas (estándares), la implicación de todos los profesionales de la organización en la mejora continua de los procesos y la implicación y compromiso firme de los líderes de los centros sanitarios(14).

Según Rodríguez P, el enfoque de un proceso asistencial apropiado a la evidencia científica junto a las nuevas dimensiones que conlleva a entender los servicios sanitarios como empresas, las necesidades de

reorganizar los procesos para conseguir mayor capacidad de respuesta, accesibilidad, seguridad y competencia de los servicios sanitarios, así como el entendimiento de las necesidades de los pacientes han contribuido a que se hayan incluido nuevos atributos o dimensiones de la calidad (14).

Suñol y colaboradores aportan al concepto de calidad y afirman que la calidad del cuidado de la salud es la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones, mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional (14).

La preocupación de la calidad en el sector sanitario ha existido desde siempre, sin embargo, hay discrepancias sobre el origen de la evaluación de la calidad de los cuidados; algunos autores lo sitúan 100 años atrás y otros los remontan a la historia hasta 3000 años. Estas diferencias se originan porque muchos autores entienden que el origen de la calidad del cuidado está en el origen de las estructuras formales que inician la evaluación de dicha atención. Algunos ejemplos los encontramos en Hammurabi en el año 2000 a.C. donde se promulgan el código que regulaba la atención médica e incluían multas por los malos resultados de sus cuidados; en Egipto se encontraron papiros con algunos de los primeros estándares referidos a la práctica médica; el tratado de Hipócrates del año 500 a.C. recoge las primeras bases éticas y legales de obligado cumplimiento para los médicos (16).

Los primeros trabajos de evaluación de la práctica comienzan a ser realizados por epidemiólogos; podemos citar el tratado escrito en el siglo XVII por W. Petty que trata de evaluar y conocer los resultados de la atención sanitaria comparando los Hospitales de Londres con los Hospitales de Paris sin olvidar las aportaciones que realizó F. Nightingale y W. Fahr sobre mortalidad hospitalaria en el siglo XIX. Sin embargo, es en el siglo XX cuando se inicia la época de la evaluación sistemática de la calidad de la atención sanitaria (16).

Ishikawa define la calidad así: el desarrollo, diseño, manufactura y mantenimiento de un producto que sea el más económico (17).

Teoría sobre el Cuidado de Enfermería:

El verbo cuidar, tiene origen medieval y proviene del latín agere (hacer), formo el frecuentativo agitare (hacer con frecuencia, moverse continuamente); y este, el compuesto cogitare (obrar conjuntamente, pensar), De cogitare paso a tener el sentido de prestar, que a su vez evoluciono en prestar atención, asistir y de ahí se transformó en el actual cuidar (18).

Según Colliére, calidad es asegurar la complacencia de un conjunto de requerimientos y necesidades necesarias para la vida pero que son diferentes en su manifestación. (19).

En cuanto al concepto de cuidado es la esencia de la profesión de la enfermería y se manifiesta de manera detallada y implícita en el desempeño de la profesión. Norman y Rohweder y Gertrud B. Ujhely , indican que es una relación de soporte y cuidado brindado al paciente por el personal e enfermería .(20)

El profesional en enfermería debe darse a los demás, siendo esta dedicación y apoyo de calidad. La calidad no empieza en los demás y tampoco en la institución sino en una mismo como persona.

La calidad es un valor social, una característica de ética, una responsabilidad de las organizaciones y un requerimiento de supervivencia. Calidad es desempeñar los que se debe hacer y tener los componentes necesarios para desempeñarse correctamente desde la primera vez (21).

Evaluación de la Calidad en los servicios de Salud:

Existen dificultades en la determinación de la cálida y resultan de que los aspectos no se pueden determinar contando, ya que se dispone de

indicadores para todos los demás de interés. Por lo tanto, se debe efectuar juicios colectivos, extrapolaciones y aun especulaciones, estas son algunas situaciones que podrían generar rechazo de los resultados identificados para personas que no están informadas por la dificultad del proceso, lo podrían indicar como subjetivo, lo cual es poco científica (22).

Las evaluaciones de la calidad de los servicios de salud se realizaron desde finales del siglo XIX, en la guerra de Crimea. Desde aquel tiempo se trabajó en el mundo por la búsqueda y generación de formas para brindar mecanismos para proporcionar los mejores servicios de salud (22).

En América latina desde el año 1918 se identificaron procedimientos de evaluación médica, entre las que se mencionan (22).

- 1956: La revisión de expediente clínicos en el Hospital la Raza de México.
- 1957: La formación de una comisión de supervisión médica del ISS en México.
- 1959: Integración de la auditoria médica.

Desde el año 1960 se emplearon modelos sistemáticos de determinación de la calidad y elaboración de instrumentos para establecer las eficiencias de los servicios (22).

En Panamá en 1966 se celebró el coloquio de medicina social, donde se enfocó en la promoción y garantía de una atención medica de calidad, también se asignó a un grupo de trabajo para definir las normas de calidad (22).

En Colombia a inicios de la década del setenta se forma el primer tribunal de la ética médica, en el departamento de Antioquia; en el mismo lugar se realizaron documentos sobre la calidad de atención y otros temas como determinación de cobertura, morbilidad, elaboración de programación de actividades, imagen de los usuarios en los servicios y determinación de

egresos de los servicios. (23).

2.3. Marco Conceptual:

Cuidado de Enfermería:

Se define por muchos teorizadores y filósofos, pero en general la primera teoría y mito de la enfermería es Florence Nightingale , quien estableció los primeros conceptos de la profesión y manifestó caminos de la investigación científica enfatizada en la observación sistemática como instrumento para el establecimiento del cuidado. (24).

Aunque el conocimiento teórico del cuidado inicio en enfermería en la década de los cincuenta con Madeleine Leiniger, quien justifico la concepción del cuidado es un requisito humano esencial y el cuidado a los pacientes como esencia de la enfermería, siendo una forma de lograr la salud, el bienestar y preservar las culturas y de la civilización que se sustentan en una relación de interacción humana y social en su caracterización de su naturaleza de su objeto (24).

La palabra cuidar implica el objetivo de dar cuidado y de realizar acciones de cuidado. Las observaciones positivas, de soporte, comunicación o de intervenciones físicas de la enfermera. Cuidar significa dedicarse a un objetivo, a la protección, a la mejora y la conservación de la dignidad del otro.

En el cuidado humano, la palabra curar y cuidar es diferente, ya que su énfasis está más bien en la idea de que el cuidado favorece los resultados de la auto curación y por lo cual resulta cuidar es un medio para curar (25).

El cuidado de la enfermera es un desarrollo de interacción de sujeto dirigido a cuidar, seguir y apoyar a los individuos y colectivos en el logro y restauración de su salud a través de sus necesidades humanas básicas (26).

Calidad de la atención de Salud

Hablar de calidad es un conjunto de procesos que sumados hacen un todo o un producto el cual cada paciente perciba un conjunto de los servicios como sus diagnósticos terapéuticos más correctos para lograr una atención en salud más óptimas, donde se tiene en cuenta los componentes y los conocimientos del paciente y de los servicios médicos, logrando el mejor resultado o con el mínimo riesgo de consecuencia de los efectos iatrogénicos y la mayor tranquilidad del usuario según va recibiendo estos servicios(27).

En el país vecino Colombia, emitieron la Resolución 1011, en el año 2002, en donde conceptualizan la calidad como la entrega de un conjunto de atenciones a los pacientes sean estos solos o en grupo y que estas atenciones sean para todos y que además exista personal de salud capacitado y especialista para su atención, y que de esto se desprende que los resultados hagan con bajo costo, y se disminuya riesgos y que tiene como base en componentes y que estos sean accesibles, oportunos, seguros, continuos y pertinentes. como la accesibilidad, sea oportuno, seguro (28).

El tercer componente que conceptualiza la calidad es subjetivo, debido a que lo bueno para un individuo es malo para otro siendo considerado de mala calidad. La exigencia depende de las circunstancias siendo especialmente de orden cultural, social y económico (29).

También Calidad significa brindar la buena atención a los usuarios y cumplir con sus requerimientos, con una filosofía básica de administración, una forma de trabajo donde es importante brindar respeto, confianza y trabajo en equipo. Se considera también calidad al grupo de aspectos de un conjunto de pasos a seguir para cumplir con un paciente y satisfacer sus necesidades intrínsecas para lo cual reclaman su atención. Calidad es también a las características del producto que sacia las necesidades del consumidor (30).

Dimensiones de calidad:

Los componentes de la calidad son la satisfacción, la empatía y seguridad las cuales permiten la satisfacción de los usuarios. También se encuentra con los elementos y dimensiones como atención, estudiados por otros autores como Bruce (31).

Los elementos de calidad en la atención propuestos por Bruce son (31):

- Elementos tangibles
- Seguridad
- Confiabilidad
- Empatía
- Disposición

Calidad del Cuidado de Enfermería:

La búsqueda del cuidado es una oportunidad para redescubrimiento de la identidad profesional, elemento que nos brinda al usuario en el bienestar que necesita a través de la relación que se establece con el usuario y su familia, resultado es determinado por el grado de satisfacción de los usuarios. (32)

Los componentes con los que deben contar la calidad son la parte biopsicosocial, sociocultural e espiritual, el cual debe sentar sus bases en tener fuertes cimientos científicos para su correcta entrega, de la misma forma, se allana a esto sobre que la enfermera debe tener un fuerte vínculo de entrega hacia la atención con profesionalismo, es por eso que se demanda su especialización en una determinada área específica con todos los conocimientos teóricos prácticos lo cual es una fuente muy rica, para el ejercicio de la atención y selle los vínculos con el paciente hacia el entendimiento de su enfermedad mediante la interacción mutua de enfermera paciente y el mismo centro hospitalario. Siendo la calidad de los cuidados es el grado de adaptación de un bien o servicio a las perspectivas del usuario a ciertos componentes tecnológicos o científicos

establecidos mediante normas concretas (29).

Para ofrecer calidad del cuidado de enfermería es necesario saber; a quien vamos a brindar estos cuidados o a quien va dirigida, porque motivos vamos a proporcionarlos, que metas se persiguen y como sistematizamos estos cuidados en bienestar del paciente. (33)

Para el logro de tener una calidad que piden los pacientes los personales de la salud deben de tener un adiestramiento, así como tener ciertos protocolos y sobre todo el querer hacer bien las cosas en el beneficio común. Tal consideración estimula las acciones y orienta el ejercicio profesional en la búsqueda del mejoramiento continuo, como requisito para el diseño y ejecución de estrategias que privilegian cuidar con calidad y entender sus dimensiones: ética, técnica, percepción e interpersonal. (34).

En la actualidad cuantificar o sistematizar el trabajo de los profesionales de la salud en relación a la satisfacción del usuario, es común sobre todo en los hospitales que exigen competitividad, es por eso que su medición debe estar garantizado para de esta manera generar cambios y mejoras en la organización que pide resultados y que estos vayan de la mano con el crecimiento institucional. (21)

Satisfacción del Paciente:

Satisfacción es un conjunto de pasos que se dan a los usuarios o pacientes en el cuidado de su integridad dentro de un recinto hospitalario para lograr su bienestar, respetando su integridad, su intimidad, sus creencias, y sus valores. Y para obtener esta satisfacción se tiene que tener en el recinto hospitalario una forma de medir y evaluar dicha satisfacción, con instrumentos adecuadamente validados a las circunstancias para lo cual se necesita evaluar y por último protocolizarlos y de esta forma cuantificar si esta satisfacción es la adecuada. (35)

Pascoe nos manifiesta que la satisfacción es un distintivo de valor del

usuario que recibe el servicio, el cual dicho usuario internaliza en sus estructuras de forma subjetiva de cómo fue esta atención y que esta vivencia le hace manifestar su malestar o su bienestar con respecto a lo que él ha venido a solicitar, entendiéndose que esto le hace evidenciar, como le atendieron, si el personal era empático o no, si los servicios eran los adecuados entre otros aspectos lo cual van de la mano con su satisfacción y le hace cuantificar de cuanta calidad es el servicio que recibió. (36)

Los motivos que se puede mencionar dentro de un centro hospitalario para evidenciar la satisfacción y que esto sea cuantificables y necesarios en su análisis son: Nos ayudan a pronosticar si nuestro paciente va a cumplir con el tratamiento que se le da y que regresara en una próxima oportunidad a sus citas, así mismo nos sirve para ver que tipo de comunicación tenemos que tener con el usuario y por ultimo nos sirve para hacer un plan de mejora continua dentro del hospital. (37)

Evidenciar cual es el estado de satisfacción de nuestros usuarios influye positivamente para la interrelación usuario, enfermera e institución hospitalaria, así mismo las autoridades tiene que apoyar en el desarrollo de este vínculo en base a una sostenibilidad de metas a cumplir en beneficio de los mismos, logrando de esta manera el desarrollo de sus objetivos comunes como toda sociedad en desarrollo lo establece. (38).

Satisfacción del Paciente Frente al Cuidado de Enfermería:

Según Melum & Sinioris, debido a que no existe un concepto único de calidad de atención de salud, se considera la satisfacción del usuario como una partida en la evaluación de la calidad. Se puede mencionar que adoptando un determinado grupo de estrategias para saber si nuestro usuario está satisfecho o no y de esta forma podremos realizar una mejora de la calidad de nuestros servicios con el objetivo de implementar los cambios necesarios. (39).

En salud específicamente en el ámbito de la enfermería existen dos

formas de determinar la calidad: uno de ellos es saber mirar la capacidad que tiene el profesional y la otra es como se desenvuelve dentro del campo laboral, de estos dos se puede evidenciar que en su conjunto el usuario puede determinar si este profesional tiene los conocimientos suficientes para desarrollarse dentro de su proceso de atención y que es en base a esto la forma como lo evidencia su atención. (40).

Saber medir calidad por un usuario es una tarea difícil, para esto se requiere de toda una pericia especial, es por eso que los instrumentos estén diseñados en base a lo más básico que busca el usuario que es la atención en cubrir ciertas necesidades muy personales e intrínsecas básicas que esperan cubrir, y esto se va a cubrir en base a lo que el profesional le va a dar como una experiencia con el tipo de atención que le va a dar. (41).

La atención que da la enfermera debe estar enfocada en tener un alto margen de calidad de servicio que sea competitivo y satisfaga las necesidades de las personas hospitalizadas y al mismo tiempo del personal de enfermería de una unidad asistencial para poder sentirse satisfecho con su labor. Siendo el usuario el principal impulso para mejorar la calidad de servicios sanitarios, siendo el grado de satisfacción el indicador clave de calidad asistencial (42).

Elementos de la Satisfacción:

Estos elementos son (43):

Disponibilidad:

Es el estado en el cual se encuentra un servicio de salud cuando esta accesible cuando el usuario lo requiera (43).

Accesibilidad:

Es el grado que el usuario quiere que lo atiendan cuando lo necesite (43).

Cortesía:

Es la forma como el servicio de salud demuestra una actitud amable y cordial y empático con el usuario. La cortesía motiva al individuo a dar conformidad y empatía hacia las personas. Ya que una persona cortes es quien se comporta con dignidad y respeto hacia los demás y se esfuerza para conseguir armonía en las relaciones (43).

Agilidad:

Es la rapidez que el personal de salud brinda los servicios para satisfacer rápidamente el requerimiento del usuario (43).

Confianza:

Es el estado con el que el personal e salud demuestra tener las habilidades para brindar el servicio prometido, de forma confiable y precisa, lo cual es percibido por el usuario (43).

Competencia:

Es el grado con el que el personal e salud demuestra tener las habilidades y conocimientos necesarios para la atención al usuario. Por lo tanto, mientras mayor es la competencia percibida del proveedor se servicio es mayor la competencia percibida por el proveedor del servicio, mayor será la satisfacción del cliente (43).

Comunicación:

Es el grado con el que el proveedor del servicio de salud se comunica con sus usuarios a través del lenguaje simple y de fácil entendimiento (43).

Niveles de Satisfacción del Paciente:**Insatisfacción o bajo:**

Es el resultado del desempeño percibido por el servicio y no logra

brindar las expectativas del usuario (43).

Medio satisfecho o medio:

Se determina cuando el desempeño percibido logra cumplir las expectativas de los usuarios (43)

Satisfacción o alto:

Se logra cuando el desempeño excede las expectativas del paciente (43)

Dependiendo de la satisfacción del usuario, se puede saber el nivel de lealtad hacia su institución. Es decir, un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de manera rápida, por otro lado, un paciente satisfecho se mantendrá, pero cuando encuentre otro servicio mejor se cambiará de oferta (lealtad condicional). (43)

Paciente Pos Operado Inmediato:

Este tipo de paciente es considerado crítico, por el alto riesgo de presentar una alteración hemodinámica y cardiorrespiratoria producto de la anestesia general, estando en un estado de inconsciencia, sin sensaciones y del tono simpático en pacientes que se les administro anestesia regional, por tal motivo es necesario la visualización continua y prestar los cuidados de enfermería para garantizar la seguridad y no generar complicaciones (44).

Paciente Post Operado: Puede ser:

Es aquel proceso que pasa el paciente una vez que ha salido de sala de operaciones, el cual se evidencia que esta intervenido quirúrgicamente y que concluye cuando este se ha recuperado o no posterior a dicha intervención quirúrgica(45).

Inmediato:

Es el periodo en la que termina la intervención hasta las 72 horas. Donde se debe controlar el proceso de inflamación y sangrado. La

antibioticoterapia es administrada dependiendo de la infección previa, realizando también hábitos de higiene. Debemos indicar al paciente la realización de movimientos y esfuerzos físicos de 72 horas y aplicar compresas frías durante las primeras 24 horas. (45).

Mediato:

Tiempo que transcurre después de la 72 hora. En este tiempo se debe controlar la aparición de la infección. Se debe efectuar un control clínico y radiografía de control post quirúrgico, retirar suturas, lavado con suero fisiológico y observar los signos y síntomas después del mes (45).

2.4. Definición de términos básicos.

Calidad del Cuidado de Enfermería:

La calidad en el cuidado es una oportunidad para descubrir la identidad profesional, lo cual permite proporcionar al usuario el bienestar que necesita a través de la relación que se establece con el usuario y su familia, lo cual es determinado por el grado de satisfacción del usuario (32).

Satisfacción del Paciente:

Pascoe nos manifiesta que la satisfacción es un distintivo de valor del usuario que recibe el servicio, el cual dicho usuario internaliza en sus estructuras de forma subjetiva de cómo fue esta atención y que esta vivencia le hace manifestar su malestar o su bienestar con respecto a lo que él ha venido a solicitar, entendiéndose que esto le hace evidenciar, como le atendieron, si el personal era empático o no, si los servicios eran los adecuados entre otros aspectos lo cual van de la mano con su satisfacción y le hace cuantificar de cuanta calidad es el servicio que recibió. (36)

Post quirúrgico:

Es aquel proceso que pasa el paciente una vez que ha salido de sala de

operaciones, el cual se evidencia que esta intervenido quirúrgicamente y que concluye cuando este se ha recuperado o no posterior a dicha intervención quirúrgica (45).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis Específicas

a) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

b). Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

c). Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

d). Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

e). Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

3.1.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Método	Técnica
Calidad del Cuidado de Enfermería	Es una oportunidad para redescubrir la identidad profesional, elemento que nos permite brindar al usuario el bienestar que necesita a través de la interrelación que se establece con él y su familia (32)	Servicio que los pacientes esperan recibir de la atención de enfermería.	Fiabilidad	Identifico Concilio Concentrada Permanencia Apoyo cuando lo necesito	Tipo de Investigación: En función Al propósito: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal	Encuesta/ Cuestionario
			Capacidad de Respuesta	Acudió inmediatamente Verifico Animo a que llame. Comunico al médico.		
			Seguridad	Limpieza Cuidado físico Medicamentos a tiempo Atento a sus dolencias. Vigilo su recuperación controlo funciones vitales vigilo signos de peligro.		
			Empatía	Escucho atentamente Fue amigable y amistosa Trato con calidez		
			Aspectos Tangibles	Cuido la temperatura del ambiente. Cuido la iluminación y ventilación del ambiente.		

<p>Satisfacción Del paciente Post operado inmediato</p>	<p>satisfacción es un distintivo de valor del usuario que recibe el servicio, el cual dicho usuario internaliza en sus estructuras de forma subjetiva de cómo fue esta atención y que esta vivencia le hace manifestar su malestar o su bienestar con respecto a lo que él ha venido a solicitar(36)</p>	<p>Es la manera como la paciente percibe la atención de la enfermera y que adquiere significado.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Observara si existe relación de las dos variables</p> <p>Diseño: No experimental</p>	
--	--	---	---------------------	---------------------	---	--

IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO

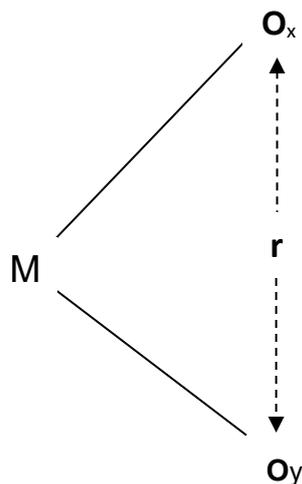
4.1. Diseño metodológico:

Fue no experimental, porque no se infirió en las variables de estudio. Así mismo el estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, en el cual los datos se analizaron estadísticamente para de esta forma saber analizar nuestra hipótesis corroborándolo con las variables de estudio (46).

Asi mismo nuestro estudio se realizó en un único periodo de tiempo por lo que podemos decir que es transversal (46).

Y por último señalamos que nuestro estudio fue asincrónica dado a que se investigó en un corto periodo de tiempo (47)

Para nuestra investigación utilizaremos el diseño relacional y lo graficamos de la siguiente manera:



$$M = O_x \quad r \quad O_y$$

Donde:

M = Muestra conformada por pacientes post operados

O = es la observación

x = Es la variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

y = Es la variable 2: Satisfacción del paciente post operado

r = Relación entre Variables.

4.2. Método de investigación:

según Hernández (48); El estudio de la investigación es cuantitativo, en el cual utilizaremos un método deductivo (46). Para desarrollar esto realizamos nuestra hipótesis iniciando por la observación del fenómeno a investigar y que después es sometida a una prueba usando una explicación que explica los hallazgos encontrados en nuestra investigación desde lo común hasta lo más específico para de esta forma obtener un resultado acerca del problema de la investigación (48).

4.3. Población y muestra:

Población:

La población fue conformada por todos los pacientes post operados inmediatos mayores de 18 años, teniendo en cuenta los criterios siguientes:

Criterios de Inclusión:

Fueron incluidas todas las pacientes post operadas inmediatas mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

Para el estudio fueron excluidas todas las pacientes post operadas inmediatas menores de 18 años, pacientes mayores de 18 años con discapacidad auditiva, sordera y retardo mental, así como pacientes post operados que no desearon participar.

Muestra:

En promedio de enero a junio del 2023 se operaron 405 pacientes y

teniendo en cuenta los criterios de exclusión se tiene a 394 pacientes post operados por cada mes, siendo esto el tamaño de la población.

Como se evidencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo el tamaño de la muestra usando la siguiente formula estadística del muestreo aleatorio simple:

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

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza; (1.96)

p es la variabilidad positiva; (0.5)

q es la variabilidad negativa;(0.5)

N es el tamaño de la población;(394 post operados)

E es la precisión o el error. (un error de 0.05)

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(130)}{(394) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)} = 195$$

La población para la investigación estuvo conformada por 195 pacientes post operados inmediatos

4.4. Lugar de estudio:

Hospital Docente Materno Infantil El Carmen –Huancayo 2023

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

Técnica:

Se recolectaron los datos a través de la aplicación de un cuestionario.

Instrumento:

Se aplicó como instrumento el cuestionario adaptado del Servqual enfatizando en 2 secciones y fueron:

Que midió el Nivel de la calidad del cuidado de enfermería (20 preguntas con 5 dimensiones)

Lo que el paciente post operado inmediato espero recibir como parte de la atención:

- Fiabilidad (del 01 al 04)
- Capacidad de Respuesta (del 05 al 08)
- Seguridad (del 09 al 15)
- Empatía (del 16 al 18)
- Aspectos tangibles (del 19 al 20)

Así mismo fueron medidos como:

- Bueno (puntaje 03)
- Regular (puntaje 02)
- Malo. (puntaje 01)

Percepción: Que midió el grado de satisfacción del paciente (20 preguntas)

Lo que el paciente post operado inmediato a percibido en el proceso de su atención

Así mismo fueron medidos como:

- Satisfecho (puntaje 03)
- Poco Satisfecho (puntaje 02)
- Insatisfecho. (puntaje 01)

Validación del Instrumento:

Los instrumentos “Encuesta de Calidad del Cuidado de Enfermería” y “Encuesta de Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería” , son instrumentos que fueron validados por un grupo de 5 expertos los cuales evaluaron cada ítem de los instrumentos en el que se evidencio la validez de contenido, la validez de constructo, por que mide lo que se quiere medir y la validez de criterio, evidenciándose que nuestro instrumento es válido.

Para comprobar la Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto de aplicación del cuestionario a 10 pacientes, y se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, evidenciándose que el instrumento es confiable.

4.6. Análisis y procesamiento de datos:

- El análisis y procesamiento de los datos se realizó con el estadístico SPSS 27.0.

- Se presenta los resultados en cuadros y gráficos estadísticos.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación:

En el desarrollo de la investigación científica se puso en práctica los principios éticos básicos que postula el informe Belmont. Así tenemos: (49)

Beneficencia: Es el principio que busca por sobre todas las cosas no dañar, otorga la garantía de que el sujeto no sufrirá daño. El actuar se basará en la benevolencia, al promover el bienestar y minimizar los riesgos que puedan causar daño (49).

Autonomía: Exige que las personas que participen de la investigación sean aceptadas y puedan deliberar libremente, se les reconozca como un sujeto y no un objeto, se respete su capacidad de autodeterminación de acuerdo con sus valores y convicciones personales (49).

Justicia: Comprende el valor moral, sobre el cual se basa la investigación, de entregar a cada uno lo que le corresponde, lo que le pertenece o lo que se merece en el momento preciso, haciendo una distribución justa de los recursos en la procura del bien y asegurar que los servicios de salud están a disposición de todos. Está íntimamente ligado a los principios de fidelidad y veracidad (49).

Fidelidad: Principio de lealtad donde el personal de salud prioriza los intereses de los pacientes sobre los propios y evita conflictos entre factores externos y el bienestar del usuario. Es el cumplimiento de las obligaciones y compromisos contraído con el paciente, guardando reserva

sobre la información que le atañe, mientras éste no autorice a divulgarla (49).

Veracidad: Es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella. Da sentido al respeto sin mentir ni engañar a los pacientes, poder verificar en la realidad una determinada intención o propósito. Se usa en salud con bastante responsabilidad en la relación con los usuarios (49).

Confidencialidad: Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento del paciente, manteniéndose el secreto profesional. Aplicada a la investigación se asegurará la confidencialidad a cada paciente del estudio al usar códigos de identificación (49).

Así mismo se utilizó una hoja de consentimiento informado que pidió la autorización de los pacientes aplicando los principios éticos antes mencionados, en el cual se les informo sobre su participación voluntaria y confidencial del trabajo que se realizó.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos:

Tabla 5.1.1

CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023

	N	%
Malo	39	20,0
Regular	120	61,5
Bueno	36	18,5
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.1 sobre la calidad de cuidado de enfermería del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 20%(39) de pacientes respondió malo, el 61.5%(120) regular y el 18,5%(36) respondió bueno.

Tabla 5.1.2

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO DEL
HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023**

	N	%
Insatisfecho	49	25,1
Poco satisfecho	105	53,8
Satisfecho	41	21,0
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5.1.2 sobre la satisfacción del paciente post operado inmediato del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 25,1%(49) pacientes respondió insatisfecho, el 53,8%(105) poco satisfecho y el 21%(41) respondió satisfecho.

Tabla 5.1.3

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
FIABILIDAD DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN
HUANCAYO 2023**

	N	%
Malo	46	23,6
Regular	95	48,7
Bueno	54	27,7
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.3 sobre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión fiabilidad del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 23,6%(46) pacientes respondió malo, el 48,7%(95) regular y el 27,7%(54) respondió bueno.

Tabla 5.1.4

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO
INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023**

	N	%
Malo	47	24,1
Regular	102	52,3
Bueno	46	23,6
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.4 sobre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 24,1%(47) de pacientes respondió malo, el 52,3%(102) regular y el 23,6%(46) respondió bueno

Tabla 5.1.5

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
SEGURIDAD DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN
HUANCAYO 2023**

	N	%
Malo	46	23,6
Regular	112	57,4
Bueno	37	19,0
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.5 sobre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión seguridad del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 23,6%(46) de pacientes respondió malo, el 57,4%(112) regular y el 19%(37) respondió bueno.

Tabla 5.1.6

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA
DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO
2023**

	N	%
Malo	43	22,1
Regular	118	60,5
Bueno	34	17,4
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.6 sobre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión empatía del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 22,1%(43) de pacientes respondió malo, el 60,5%(118) regular y el 17,4%(34) respondió bueno.

Tabla 5.1.7

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023

	N	%
Malo	37	19,0
Regular	121	62,1
Bueno	37	19,0
Total	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.1.7 sobre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles del Hospital Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 se observa que el 19%(37) de pacientes respondió malo, el 62,1%(121) regular y el 19%(37) respondió bueno.

5.2. Resultados Inferenciales:

Tabla 5.2.1.

**LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2023**

			Correlaciones	
			Calidad de Cuidado de Enfermería.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad de Cuidado de Enfermería.	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.1. se observa que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$.

Tabla 5.2.2.

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2023

		Correlaciones		
			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.2. se observa que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$

Tabla 5.2.3

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO
INFANTIL EL CARMEN 2023.**

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Capacidad de Respuesta.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
	Capacidad de Respuesta.	N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.3. se observa que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$

Tabla 5.2.4

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN
SEGURIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL
CARMEN 2023.**

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Seguridad.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Seguridad.	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.4. se observa que existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$

Tabla 5.2.5

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2023.

Correlaciones			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Empatía.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Empatía.	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.5. se observa que existe relación importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$

Tabla 5.2.6

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2023.

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Aspectos Tangibles.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Aspectos Tangibles.	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.2.6. se observa que existe relación importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023; considerando que $p < 0.01$.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS:

6.1 Contrastación de la hipótesis

6.1.1 Hipótesis General

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H_0) No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H_1) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

			Correlaciones	
			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H_0 si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación importante de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor Hipotesis Er a 0,05.

6.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica H: 1

Existe relación importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H_0) No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H_1) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

Correlaciones				
			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Fiabilidad.	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H_0 si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación importante de la calidad cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor a 0,05.

Hipótesis Específica H: 2

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H₀) No Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H₁) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Capacidad de Respuesta.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Capacidad de Respuesta.	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H₀ si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor a 0,05.

Hipótesis Específica H:3

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H₀) No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H₁) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Seguridad.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Seguridad.	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H₀ si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor a 0, 05.

Hipótesis Específica H:4

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H₀) No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H₁) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Empatía.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Empatía.	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H₀ si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor a 0, 05.

Hipótesis Específica H:5

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis nula (H₀) No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Hipótesis alterna (H₁) Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.

Nivel de Significancia estadística

Nivel de significancia alfa = $p < 0,05$

Análisis estadístico

Correlaciones

			Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Aspectos Tangibles.	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado de Enfermería en la Dimensión Aspectos Tangibles.	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
n		N	195	195
	Satisfacción del Paciente Post operado Inmediato.	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

Decisión Estadística

Rechazar H₀ si p es menor a 0.05

Conclusiones

Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023, porque p es menor a 0, 05.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En la tabla 5.1.1 prevaleció que un 61.5% percibe que la calidad del cuidado de enfermería del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 es regular, seguido por un 20% que percibe que dicha calidad del cuidado de enfermería es mala, mientras que el 18,5% percibe que la calidad del cuidado de enfermería es buena.

Al contrastar con el estudio que realizó Coronel, Yantas, Alvarado (Junín 2019), en su estudio sobre Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica, estudio que se realizó con una población de 35 pacientes, se puede evidenciar que la mayor parte de la población en un 74% respondió regular, se evidencia que los resultados nuestros se asemejan con su investigación hecha, esto nos da a conocer a las Enfermeras que la calidad de la atención de enfermería necesita de mejoras para de esta forma satisfacer a los pacientes y sobre todo tratándose de pacientes post operados, los cuales necesitan aun una mejor calidad en su atención post operatoria (11) .

En la tabla 5.1.2 se evidencia sobre la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, que un 53,8% de pacientes contestó estar poco satisfecho, así como que el 25% de pacientes contestó estar insatisfecho y que solo un 21% de pacientes contestó estar satisfecho con la atención que se le brinda.

Al contrastar con Limaco sobre satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería, quien realizó su estudio en 80 pacientes post operados, en los que como resultado obtiene que un gran porcentaje de los pacientes manifestó estar ni muy satisfechos ni insatisfechos, lo cual es similar a los resultados obtenidos en nuestro estudio y que esto nos lleva a decir que la satisfacción del paciente es en gran medida una responsabilidad del cuidado que brinda la enfermera y que este cuidado tiene que estar de la mano con un correcto protocolo de atención humanizado (12).

En la Tabla 5.1.3 se evidencia que el 48% de los pacientes encuestados sobre

la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 respondió que dicho cuidado de enfermería es regular, esto quiere decir que la enfermera estuvo a cargo de su recepción, su atención, que permaneció en su cuidado y que conoce del manejo de los equipos de forma regular o en un término medio.

Al contrastar con Arcentales, Esa, Ramirez y Gafas (Venezuela-2021), en su estudio se evidencia que un 75.94% de sus pacientes muestran una buena relación de confianza con los cuidados que le da la enfermera, cuyos resultados difieren de nuestros resultados en gran medida, evidenciándose una fiabilidad alta hacia el profesional de enfermería lo cual nos muestra otra realidad en el tipo de atención que se le brinda al paciente post operado (4).

En la Tabla 5.1.4. se evidencia que el 52.3 % de los pacientes encuestados sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 respondió que el cuidado de enfermería es regular, esto quiere decir que la enfermera atendió sus necesidades, administro sus medicamentos oportunamente e identifico situaciones de emergencia en su cuidado, lo cual nos muestra una atención regular.

Al contrastar con Baquerizo (Ecuador 2021), en su estudio sobre los cuidados de enfermería se evidencia que un porcentaje de las enfermeras cumplen con el cuidado correcto de la herida quirúrgica y que se siente satisfechos con el cuidado físico del paciente, dichos resultados muestran que el cuidado del personal de enfermería hacia los pacientes donde se evalúa de manera gradual la evolución de cada uno de ellos para lograr la recuperación de cada uno de ellos (5).

En la Tabla 5.1.5 se observa que el 57.4% de los pacientes encuestados sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión seguridad del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 respondió que el cuidado de enfermería es regular, evidenciándose que la enfermera demostró seguridad, familiarizo con equipos y procedimientos, protegió su intimidad y no hizo

distinción de raza al paciente demostrando seguridad de forma regular.

Al contrastar con Waleed (Australia-2021) en su estudio “satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería: Un análisis bibliográfico de visualización (1950-2021)”, en cuya búsqueda encontró 387 documentos escritos por 1470 investigadores y difundidos a través de 241 revistas encontrando que: La satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería han demostrado una legitimidad con los temas del agotamiento de las enfermeras y la satisfacción del paciente. Llegando a concluir que los investigadores deben centrarse en este campo para apoyar la mejora de los servicios de salud y ver los resultados en los pacientes (6).

En la tabla 5.1.6 se evidencia que el 60.5% de los pacientes encuestados sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión empatía del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 respondió que el cuidado de enfermería es regular, observando que la enfermera le trato bien, contestando sus dudas y mostrando interés y predisposición hacia el paciente en un término medio no cubriendo la totalidad de sus expectativas como debería de ser.

Al contrastar con Arcentales, Esa, Ramírez y Gafas, realizado en Venezuela el año 2021 sobre la satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería, en el Hospital Homero Castanier, en una población de 132 pacientes pos operado, en la resulto un alto porcentaje aceptable de accesibilidad entre la enfermera y el paciente, evidenciándose que difiere en gran medida del estudio que hemos realizado, en la que la enfermera ofrece sus mejores servicios para con el paciente demostrándose que en otros países las enfermeras son más empáticas con el paciente al momento de dar sus servicios(4).

En la Tabla 5.1.7 se observa un 62.1% de los pacientes encuestados sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023 respondió que el cuidado de enfermería es regular, evidenciando que la enfermera conto con los medicamentos y que se coordinó con laboratorio para exámenes del post operado, en la que se puede ver que de la misma forma como en las anteriores

tablas el paciente no se encuentra satisfecho con respecto a los aspectos tangibles en su cuidado.

Al contrastar con Chiroque, Pariasca, Rojas, en su estudio sobre la satisfacción del paciente pos operado y la calidad del cuidado de la enfermera en el Hospital de Supe, en un estudio realizado en 92 pacientes en la que se evidencia un nivel de satisfacción regular con respecto al cuidado de enfermería concluyendo que la calidad del cuidado de enfermería está relacionada de manera significativa con la satisfacción del paciente (9).

En la Tabla 5.2.1 de resultados inferenciales al calcular el coeficiente de correlación de Rho Spearman nuestra investigación evidencia que el valor de $p < 0.05$, por lo que se afirma que existe una conexión importante entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, evidenciando que a mejor calidad de atención de la enfermera es mejor la satisfacción del paciente y que a menor calidad de atención de enfermería es menor la satisfacción del paciente.

Al contrastar con Gómez, Lino, Solís en su tesis sobre

“Cuidados de enfermería en la dimensión Humana y su relación con la satisfacción del paciente pos operado en la que aplico la prueba estadística del Chi cuadrado, obteniendo como resultados de que existe correlación entre los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente post operado, con $\text{Chi}=46,448$ y $p=0,000$. Así mismo se evidencio la relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función al trato, con $\text{Chi}=44,222$ y $p=0,000$; también la relación del paciente en función a la continuidad del cuidado, con $\text{Chi}=35,191$ y $p=0,000$. Igualmente se observó relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función del resultado del cuidado con $\text{Chi}=44,376$ y $p=0,000$. Finalmente se concluyó que con $p < \text{valor de } 0,005$, determinando que existe correlación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente post operado (13), siendo estos

resultados similares a nuestro estudio realizado.

6.3. Responsabilidad ética

- Para el trabajo se tomó en cuenta el Código de ética de la Universidad Nacional de Callao, 2019 (50) en la que según sus artículos más principales menciona:(50)

La investigación respeto la dignidad de la persona, la confidencialidad y la privacidad de quienes estuvieron implicados en la investigación (art. 6^o),

La investigación realizada no ocasiono acciones lesivas, respeto los elementos y diversidad bióticos, abióticos, genéticos, culturales y sociales de los pacientes (art. 7^o). (50)

Se respetó y aplico los principios éticos del investigador (art 8). como: la probidad. El profesionalismo, la transparencia, la objetividad, la igualdad, el compromiso, la honestidad, la confidencialidad, la independencia, la diligencia y dedicación. (50)

Así mismo se aplicó los principios éticos, protegiendo a las personas (art 9^o), así como se aplicó el consentimiento informado a los pacientes (art 11^o) (50).

- De la misma forma en el desarrollo de nuestra investigación se tuvo presente las consideraciones éticas básicas que postula Belmont, los cuales son Beneficencia, autonomía, justicia, fidelidad, veracidad y confidencialidad (49)
- Así mismo se tuvo la autorización de la Dirección del Hospital para la realización de la investigación.

VII. CONCLUSIONES:

En esta tesis se determinó que hay una conexión estadística importante entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente pos operado, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

En esta tesis se identificó una conexión estadística importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente pos operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

En esta tesis se identificó una conexión estadística importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente pos operado en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

En esta tesis se identificó una conexión estadística importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente pos operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

En esta tesis se identificó una conexión estadística importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente pos operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

En esta tesis se identificó una conexión estadística importante de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente pos operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023, porque al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman el valor de $p = 0,001$ menor a $0,05$.

VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen, implementar capacitación continua en temas referentes a empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confort del paciente al personal de enfermería de la Unidad de Recuperación post anestésica, para de esta forma mejorar el trabajo en beneficio de los pacientes y atender bien a los pacientes.

Se recomienda al jefe de servicio de centro quirúrgico establecer medidas de control interno para ofrecer una fiabilidad de calidad del cuidado de enfermería para la satisfacción del paciente post operado inmediato.

Se recomienda a la dirección del hospital la implementación de un plan anual de pasantías en otros Centros Hospitalarios, a través de la oficina de capacitación o docencia e investigación y de esta forma mejorar la capacidad de respuesta de la Enfermera del servicio y lograr la satisfacción del paciente post operado.

Mejorar el protocolo de atención en cuanto a la seguridad y cuidado del paciente post operado a cargo de la Jefatura de Enfermería de Centro Quirúrgico.

Recomendamos a la Unidad de Recursos Humanos realizar la sensibilización de las enfermeras para mejorar en su trato y ser más empáticas con el paciente.

Se recomienda a la dirección de planificación y presupuesto a considerar recursos para la adquisición de materiales biomédicos, cortinas, calefactor, arco térmico estufas, etc a fin de mejorar el ambiente hospitalario, para una satisfacción óptima del paciente post operado inmediato.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Robledo HG, Fajardo G, García S Reflexiones en torno al hexágono de calidad de los servicios de salud. En la calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones (2ª ed.). Biblioteca Mexicana del conocimiento [Internet]. 2015, [consultado Mayo 2020]; p. 47-85. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf [Links])
2. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. JAMA Surg [Internet]. 2013 [consultado Marzo 2019]; 148(4): 362-7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1001/2013.jamasurg.270> [Links]
3. Nightingale F. Notas sobre enfermería: Qué es y qué no es. Barcelona, España: Salvat; 1990. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2017/cui1711f.pdf>.
4. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, vol. 40, núm. 3, 2021 Disponible en : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969712002>
5. Baquerizo G., tesis en Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Anco Santa Elena 2021 Disponible en : <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6448/1/UPSE-TEN-2021-0106.pdf>.
6. Práctica de enfermería internacional J.2022 de octubre; 28 (5): e13076. doi: 10.1111/ijn.13076. Epub 2022 12 de julio Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ijn.13076>
7. Yuxia Z., Limei Y., Xiaoying W., et al., Tesis Satisfacción de pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en una región atrasada: un estudio transversal del noroeste de China 2019, Disponible en :

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32912940/>

8. Sideeq S., tesis Calidad de la atención de enfermería posoperatorio inmediata para pacientes en hospitales públicos y privados en la ciudad de Erbil, Irak 2019. Disponible en <https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/143>
9. Chiroque F, Piasca L. , Calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe 2023 Disponible en:<http://hdl.handle.net/20.500.12952/7843>
10. Janampa C., Ospinal P., Rojas D. Nivel de satisfacción del paciente post operado, frente a los cuidados del profesional de enfermería, especialista en centro quirúrgico del Hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022 Disponible en:<http://hdl.handle.net/20.500.12952/7309>
11. Coronel H., Yantas O., Alvarado Ch.), Tesis Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pichanaki Junín 2019. Disponible en:<http://hdl.handle.net/20.500.12952/7913>
12. Limaco LI. , Tesis Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de recuperación post anestésica del Hospital de apoyo Jesus de Nazareno, Ayacucho 2019, Disponible en:<http://hdl.handle.net/20.500.12952/6164>
13. Gomez, Lino, Solis tesis Cuidados de enfermería en la dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post anestésica Hospital de Tingo María, 2019 Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6487>
14. R. Suñol, J Bañeres, Origen, evolución y características de los programas de la gestión de la calidad en los servicios de salud, en: Evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud. Texto académico. 1998.
15. Donabedian, Avedis, Localidad de la atención medica, La Prensa Medica Mexicana, México, 1984
16. Ayuso M., Begoña De A., Gestión de la Calidad de cuidados de

Enfermería Seguridad del Paciente, Edición Electrónica, Editorial Diaz Santos, 2018,

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_de_cuidados_de_en/cEluDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Satisfacci%C3%B3n+del+paciente+PDF&printsec=frontcover

17. Ishikawa, Kaoru, ¿Qué es el control de la calidad total? La modalidad japonesa. Editorial Norma, Bogota. 1986
18. Barrera, Jaime. El cuidado del espíritu. La educación desde las éticas del cuidado y la compasión. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. 2005.
19. Collière, Marie F. Promover la vida, Interamericana. McGraw-Hill. Madrid. 1993
20. Bases científicas de la Enfermería, Manual Moderno, Segunda edición. México. 1995
21. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio–Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4: 6–10.
22. Londoño, Magdalena; Mesa, Pilar. Diseño de Indicadores de Calidad como propuesta para monitorizar y evaluar la atención de Enfermería en las UCI del adulto. Facultad de Enfermería. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 1993.
23. Gutierrez, Mario ...Administrar para la calidad. Editorial Limusa.,México 1992.
24. Alacoque LE, Josete LL, Costa MI, Trevizan MA, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. Revista ciencia y enfermería XI años. 2001; (2): 35–46.
25. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial Barcelona. 2001; (16): 276–9.
26. Duque C. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: un espacio promoción de la salud y la producción de conocimiento. Rev. Investigación y Educación en Enfermería Universidad de Antioquia. 1999; 17 (1): 75–85.

27. Martínez M., Avalo O., Quintero C. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? Rev. desarrollo científico en enfermería. 2001; 9 (3): 68–75.
28. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Colombia, 2006.
29. Otero M. Qué es la calidad en salud. Ed. Mc GrawHill., Peru. 2002: p. 45
30. Jiménez M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica. Mexico.2003; (2): 58–65.
31. Bruce, Judith. Elementos fundamentales de la calidad de atención: Un marco conceptual simple, Traducido del original en inglés, Fundamental elements of the quality of care: A simple Framework. Working paper N° 1, Programs Division, Rho Population Council, New York, 1990
32. Harcourt B. Evolución del desarrollo de las teorías de enfermería, en: modelos y teorías en enfermería. 4ª ed. Madrid; 1999: p. 62–3.
33. Orrego S., Ortiz Z. Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en Enfermería. Universidad de Antioquia. 2001; 19 (2): 78–83.
34. Wensley M. Calidad del cuidado del oficio de enfermería. Hospital de St. Vincent; 1994: p. 56
35. Afanador N. Indicadores de cuidado. Rev. Actualizaciones en enfermería. 2001; 4 (1). Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-indicadores.htm>
36. Pascoe G. Patient satisfaction in primary healthcare: a literature review and analysis. Eval Program Plann. 1983; 6: 185–210
37. Castillo E., Chesla C., Echeverri G., Tascon E., Charry M., Chicangana J., Mosquera Y., Pomar D. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. 2005; 36 (3): 43–9.
38. Capetillo R., Hernández P., Delgado P., García M. Evaluación de la calidad del proceso de atención de enfermería del paciente hospitalizado.

- Rev de ciencias médicas la habana. 2000 6; (1): 56–61
39. Armitage P., Berry G. Estadística para la investigación biomédica. Editorial Harcourt Brace. 1997; p. 57–60
 40. Parisi M. Temas de biofísica. Editorial Mc Graw–Hill, España. 2001. p. 98–102
 41. Merkouris M. et ál. Satisfacción paciente: un concepto dominante para evaluar y mejorar los servicios de enfermería. En: Diario del Oficio de Enfermera Avanzado. Canadá. 1999; 30 (5): 400
 42. Gattinara B., Ibacache J., Puente C., Giaconi J. Percepción de la comunidad acerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los distritos norte e Ichilo, Bolivia. Cad. Saúde. Rio de Janeiro. 1995; 11 (3): 34–6.
 43. Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. Promonegocios.net (31 de agosto de 2017). Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnias/satisfaccion.cliente.htm>
 44. Watson J. Enfermería: La filosofía y la ciencia del cuidado. Colorado: Colorado Associated University Press; 1985. Citado por: Poblete Troncoso MC. Cuidado humanizado: percepción de autoeficacia en enfermeras académicas y asistenciales [Para optar al grado de Doctor en enfermería]. Chile: Universidad de Concepción Dirección de Postgrado. Programa Doctorado en Enfermería; 2009.
 45. Universidad Nacional de Córdoba, Catedra de Cirugía 8 de Agosto, 2011 Disponible en: <https://blogs.unc.edu.ar/cirugia/2011/08/08/postoperatorio/>
 46. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. Mexico:Mc Graw Hill Education; 2014.
 47. Müggenburg MC, Pérez I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enferm Universitaria [Internet]. 2007 Abr [citado 21 ene 2023]; 4(1):35-38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
 48. Grupo Aspasia. Método (de investigación) deductivo [Internet]. España: Grupo Aspasia; 2022 [citado 25 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://GRUPOASPASIA.COM/ES/GLOSARIO/METODO->

DEINVESTIGACIONDEDUCTIVO/#:~:TEXT=EL%20M%C3%A9TODO%
20DEDUCTIVO%20

ES%20UN,DE%20UNA%20SERIE%20DE%20PRINCIPIOS

49. El Informe Belmont. Principios y Guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación 1979. Disponible en: <https://bioetica.com>.
50. Código de Ética de Investigación Corregido, de la Universidad Nacional del Callao. 2019.

X. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?</p> <p>Específicos: 1: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión fiabilidad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023? 2: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023? 3: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión seguridad y la</p>	<p>General: Determinar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023</p> <p>Específicos: 1. Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión fiabilidad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023. 2. Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023. 3. Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su</p>	<p>H. General: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.</p> <p>Específicos 1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023. 2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023. 3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de Enfermería:</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 1-4 • Capacidad de respuesta 5-8 • Seguridad 9-15 • Empatía 16-18 • Aspectos tangibles 19-20 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>En función</p> <p>Al propósito: Aplicada.</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Corte:</p> <p>Transversal</p> <p>Nivel:</p> <p>Relacional</p> <p>Observara si existe relación de las dos variables</p>

<p>Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?</p> <p>4: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión empatía y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023</p> <p>5: ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023?</p>	<p>dimensión seguridad y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023</p> <p>4. Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión empatía y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.</p> <p>5. Identificar la relación de la Calidad del cuidado de Enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2023.</p>	<p>dimensión seguridad y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.</p> <p>4. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.</p> <p>5. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2023.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del paciente post operado inmediato.</p>	<p>Diseño: No experimental</p>
--	---	---	--	---

ANEXO 2: INSTRUMENTOS VALIDADOS

INSTRUMENTOS VALIDADOS:

FICHA DE RECOLECCION DE INFORMACION HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023

Encuestador			
Fecha	Hora de Inicio		Hora de Término
<p>Estimado usuario(a), me interesa conocer su opinión sobre la calidad de la atención de enfermería que recibió en la Unidad de Recuperación Post Anestésica en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen</p>			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
Edad (en años)			
Sexo	Masculino		1
	Femenino		2
Nivel de Estudios	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
Tipo de Usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
Área donde fue atendido:			

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que le brindo la Enfermera en la UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023 , utilice la escala de 1 al 3.				
ITEM	PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno
		1	2	3
FIABILIDAD				
1	La enfermera se identificó con Ud. Antes de atenderlo			
2	La enfermera concilio con usted antes de realizar un procedimiento.			
3	La enfermera realizo un procedimiento concentrado única y exclusivamente en Ud.			
4	La enfermera le entrego apoyo físico cuando lo necesito (levantarle, caminar)			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	La enfermera acudió inmediatamente a su llamado			
6	La enfermera lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud			
7	La enfermera lo animo a que le llame si tiene un problema			
8	La enfermera siempre comunico al médico sobre su estado de salud.			
SEGURIDAD				
9	La enfermera mantiene la limpieza al realizar sus procedimientos			
10	La enfermera le proporciona buen cuidado físico			
11	La enfermera le dio sus medicamentos a tiempo			
12	La enfermera estuvo atento a sus quejas y dolencias.			
13	La enfermera vigilo en todo momento su recuperación.			
14	La enfermera se preocupó por sus funciones vitales			
15	La enfermera vigilo si tenías algún signo de peligro			
EMPATIA				
16	La Enfermera lo escuchó atentamente			
17	La enfermera fua amigable y amistosa con usted.			
18	La enfermera lo trato con calidez humana y preocupación			
ASPECTOS TANGIBLES				
19	La enfermera cuida de la temperatura (le puso estufa) del ambiente adecuado (temperatura, iluminación) durante su estancia			
20	La enfermera cuida de la iluminación y ventilación adecuada durante su estancia.			

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que recibió en la UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023 , utilice la escala de 1 al 3.				
IT E M	PREGUNTA	Insatisf echo	Poco satisfe cho	Satisfe cho
		1	2	3
1	Usted fue recepcionado inmediatamente por el personal enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
2	Los cuidados de enfermería que usted recibió en la Unidad de Recuperación Post Anestésica estuvieron siempre a cargo del profesional enfermero especializado			
3	La permanencia del personal de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica fue continua durante el turno.			
4	Considera usted que el personal de enfermería conoce el manejo de los equipos de la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
5	El personal de enfermería evaluó sus necesidades durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
6	El personal de enfermería le informó sobre la dosis, vía de administración, efectos adversos y tipo de medicamento que le administraría en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
7	El personal de enfermería le administró oportunamente el tratamiento indicado en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
8	El personal de enfermería identificó situaciones de emergencia y comunicó inmediatamente al médico de turno.			
9	El personal de enfermería demostró seguridad, habilidad y destreza al realizar los procedimientos de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
10	El personal de salud veló por su seguridad durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
11	El personal de enfermería lo familiarizó con los equipos de monitoreo de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
12	El personal de enfermería lo familiarizó con los procedimientos de enfermería que le realizaría en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
13	El personal de enfermería coordinó para que los ambientes de la Unidad de Recuperación Post Anestésica permanezcan limpios y ordenados			
14	El personal de enfermería respetó y veló por proteger su intimidad durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
15	El personal de enfermería no hizo distinción de raza, sexo, religión, condición social u otro, durante su atención en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
16	El personal de enfermería mantuvo un trato amable y respetuoso con usted en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
17	El personal de enfermería atendió sus dudas y/o preguntas referentes a su problema de salud			
18	El personal de enfermería mostró interés y disposición para solucionar las dificultades que interferían con su comodidad y confort en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
19	El personal de enfermería contó con los insumos y medicamentos necesarios para su atención en la Unidad de Recuperación Post Anestésica			
20	El personal de enfermería le explicó y coordinó con laboratorio, vía telefónica, sobre los posibles exámenes auxiliares que se le realizarían durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO:

**UNIVERSIDAD NACIONAL DELCALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

para participar de investigación **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2023”**

YoIdentificada con DNI N°....., acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informada con claridad, y explicada sobre el estudio a realizarse, contestando las preguntas, entendiendo la finalidad de la investigación.

Así mismo la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del estudio sin mi consentimiento. Por lo que se me a informado los propósitos y finalidades de la presente investigación. Así mismo se me indico que puedo preguntar a las investigadoras sobre alguna duda que tenga.

Fechade.....del 2023

Hora:

FIRMA

ANEXO 5: VALIDACION Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

PERMISO PARA LA REALIZACION DE LA INVESTIGACION



N° 821

RECIBIDO

FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE Fecha: 20/03/2023 Hora: 16:56 Centro de Validación HRDMI "EL CARMEN" - HYD.

1. SUMILLA PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION

SEÑOR DIRECTORE DEL HOSPITAL "EL CARMEN":

2. SOLICITANTE

QUISPE MONDALGO YANETH.

Apellidos y Nombres

ENFERMERA

Cargo, Profesión, Oficina u Otro

42969893 AV. HUANCAYELICA # 3005 ELTAMBO

N° D.N.I. ó L.E.

DOMICILIO

3. SOLICITA

QUE HABIENDO CUMPLIDO LA ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL CALLAO Y SIENDO TRABAJADORA DE LA INSTITUCION EN EL CARGO DE ENFERMERA

SOLICITO EN SU DEBIDO MOMENTO PARA REINTEGRARME A INVESTIGACION TITULAR, CALIDAD DEL CUIDADO
DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POR OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL

DNI "EL CARMEN HUANCAYO 2023 PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
CUYOS RESULTADOS SE LES INFORMARA EN SU DEBIDO MOMENTO

4. ADJUNTA (FOLIOS:

DNI

COPIA DE RESOLUCION DE DECANATO N° 2999-2023

Cel 964869181

5. 29-09-23

FECHA

[Firma]

FIRMA



HOSPITAL EL CARMEN
 Jr. Puno N° 911 - Telf.: 237515
 Huancayo - Huancayo - Junín

R.U.C. 20146536787
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

Nº 6001-1489772

FEC. EMISIÓN: 29/09/2023 hr:10:22:18 SERVICIO: MEDICINA GEN
 SEÑORES : QUISPE MONDALGO, YANETH CTA. CTE.:
 DIRECCION: TIPO CONSULTA EXT.

POR LO SIGUIENTE:		DEBE:
1	FORMULARIO UNICO DE TRAMITE (FUT)	3.00
MONTO TOTAL :>		3.00
I.M.G. TOTAL A PAGAR:		3.00

ATENDIDO POR:

CONTROL ADM. 1

Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica, puede consultar su Comprobante en la web: www.hospitalelcarmen.gob.pe

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Para ambos cuestionarios se realizó la validación por los siguientes expertos:

Nombres y Apellidos:	Magno Enrique Chancasamampa Lara	Firma:  Magno E. Chancasamampa Lara PSICÓLOGO C. Ps.P. 1956M
Especialidad/Grado académico	Magister en Administración y Gerencia en Salud	
Fecha y sello:	07/08/2023	

Nombres y Apellidos:	ANACE MENDEZ TORRES	Firma:  U.S. ANACE MENDEZ TORRES DIF. ESP. CENTRO QUIRURGICO CEP. 79708 - 1964
Especialidad/Grado académico	CENTRO QUIRURGICO	
Fecha y sello:	10-08-2023	

Nombres y Apellidos:	SOFIA CHAUCA CASTRO	Firma:  Lic. Sofia Chauca Castro ESP. CENTRO QUIRURGICO CEP. 16803
Especialidad/Grado académico	CENTRO QUIRURGICO	
Fecha y sello:	19-08-2023	

Nombres y Apellidos:	SONIA HILDA QUISEPÉ CESAR	Firma:  Lic. Sonia H. Quispe César ESP. CENTRO QUIRURGICO CEP. 79708 - 21845
Especialidad/Grado académico	CENTRO QUIRURGICO	
Fecha y sello:	03-08-23	

Nombres y Apellidos:	Victoria Esperanza Cabrera Peralta	Firma:  Victoria E. Cabrera Peralta LICENCIADA EN ENFERMERIA CEP. 36600 REE. 12050 ENF. ESPECIALISTA CENTRO QUIRURGICO
Especialidad/Grado académico	Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico	
Fecha y sello:	26-08-23	

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

ENCUESTA DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	20

INTERPRETACION: El nivel de confiabilidad para el instrumento encuesta de calidad del cuidado de enfermería que consta de 20 preguntas aplicado a 10 pacientes fue según el coeficiente de correlación Alfa de Crombach fue de 0,969 lo cual se considera una ALTA confiabilidad del instrumento.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

INTERPRETACION: El nivel de confiabilidad para el instrumento encuesta de satisfacción del paciente post operado inmediato que consta de 20 preguntas aplicado a 10 pacientes fue según el coeficiente de correlación Alfa de Crombach fue de 0,968 lo cual se considera una ALTA confiabilidad del instrumento