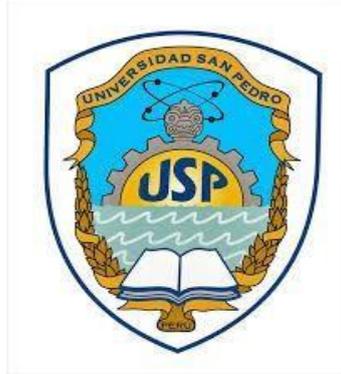


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POST GRADO**



**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO POST
OPERADO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS
GUARDIA – HUARAZ, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR: GAMARRA MAGUIÑA YINA MIRIAM

ASESOR:

ING. JULIO ÁNGELES MORALES

HUARAZ – PERÚ

2020

Índice

1. Palabras clave	iii
2. Título	iv
5. Introducción	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación científica.	1
5.2. Justificación	14
5.3. Problema	15
5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables.	16
5.5. Hipótesis	18
5.6. Objetivos	19
6. Metodología	20
6.1. Tipo y Diseño de Investigación	20
6.2. Población, Muestra y Muestreo	21
6.3. Técnicas e Instrumentos de investigación	22
6.4. Procesamiento y Análisis de la Información	25
7. Resultados	26
8. Análisis y Discusión	38
9. Conclusiones y Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
11. Referencias bibliográficas	47

1. Palabras clave

TEMA	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de cuidado• Quality of care
ESPECIALIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Servicios de la Salud• Health Services

Línea de Investigación	Gestión y administración en los servicios de la salud	OCDE		
		Área	Sub área	Disciplina
		Ciencias Médicas y de la Salud	Ciencias de la salud	Salud Pública

2. Título

Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Nursing care quality and satisfaction of the post-operated adult user of the Víctor Ramos Guardia Hospital - Huaraz, 2018.

3. Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018. El tipo de estudio fue aplicado, de nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, la población estuvo formada de 150 usuarios, mientras que la muestra fue de 93 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El 71.1% de los usuarios opinaron que la calidad de los cuidados de enfermería es buena y presentaron satisfacción cuya relación de estas variables es alta.

En relación a la dimensión relaciones interpersonales el 71.0% de los pacientes opinaron que la calidad de cuidados de enfermería es buena y se encuentran satisfechos, cuya correlación es media y significativa, en relación en la dimensión calidad de la información el 55.9% opinaron que la calidad es buena, a su vez se encuentran satisfecho cuya correlación media y significativa. En relación a la dimensión accesibilidad el 64.5% opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos, cuya correlación es alta y significativa; en cuanto a la dimensión competencia científico - técnica el 72.1% de los usuarios opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos cuya correlación es alta y significativa. Mientras que en la dimensión comodidad, seguridad y confianza el 69.9% de los usuarios opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos cuya correlación es alta y significativa.

4. Abstract

The research aimed to determine the relationship between the quality of Nursing care and the satisfaction of the post-operated adult user of the Víctor Ramos Guardia Hospital - Huaraz, 2018. The type of study was applied, correlational level, non-experimental design, cross-sectional, the population was made up of 150 users, while the sample was 93 users. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument.

71.1% of the users considered that the quality of nursing care is good and they presented satisfaction whose ratio of these variables is high.

In relation to the interpersonal relationships dimension, 71.0% of the patients believed that the quality of nursing care is good and they are satisfied, whose correlation is medium and significant; in relation to the information quality dimension, 55.9% believed that the quality is good and they are satisfied with a medium and significant correlation. In relation to the accessibility dimension, 64.5% believed that the quality is good and they are satisfied, whose correlation is high and significant; Regarding the scientific-technical competence dimension, 72.1% of the users considered that the quality is good and they are satisfied whose correlation is high and significant. While in the comfort, security and trust dimension, 69.9% of the users thought that the quality is good and they are satisfied whose correlation is high and significant.

5. Introducción

5.1. Antecedentes y Fundamentación científica.

5.1.1. Antecedentes.

Para la realización de la investigación y contrastación de los resultados se consultaron antecedentes internacionales y nacionales como se detalla:

En el estudio realizado por Lenis y Manrique (2015) se plantearon a manera de propósito identificar la calidad de la atención de enfermería distinguida por beneficiarios internados en una clínica privada de Barranquilla, tesis descriptiva - transversal. 147 pacientes fueron parte de la muestra. Cuyos hallazgos encontrados indican que las experiencias de los usuarios y la satisfacción respecto al cuidado de enfermería se encuentran por encima del 70%, los cuales son altivamente positivas. Asimismo, se encontró agrupación entre las variables y el género, mientras que no se encuentra agrupación alguna con los demás agentes sociodemográficos. (p.13)

En la investigación realizada por: Puch, Uicab, Ruiz y Castañeda (2016) propusieron como finalidad identificar la agrupación de la complacencia de los usuarios adultos hospitalizados y las dimensiones del cuidado de enfermería, investigación descriptiva – correlacional, 296 usuarios participaron del estudio. Los hallazgos encontrados mencionan que el promedio de satisfacción general es de 70.1 puntos; en relación a la dimensión cuidado el promedio es de 59.6 puntos, y la dimensión educación tiene como promedio 90.3 puntos. Llegando a concluir que no hay correlación del cuidado de enfermería con las variables: edad, escolaridad, área de hospitalización, tipo de diagnóstico, estado civil y genero respectivamente. Sin embargo el estado laboral y el nivel socioeconómico presentan correlación con los niveles de complacencia de los beneficiarios con la atención de enfermería. (p.1)

En su estudio Paspuel (2018) abordó como finalidad identificar la satisfacción de los usuarios en el área de restauración en el posoperatorio próximo, agrupado con la atención de la enfermera. Investigación descriptiva correlacional, 348 usuarios fueron parte del estudio. Los principales hallazgos indican que el 69.54% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida por parte del profesional

de enfermería; el 51.49% de los usuarios aprecian como bueno a lo que el profesional de enfermería explica y facilita respecto a la información que al usuario se le provee respecto a los tratamientos y procedimientos; el 24.51% de los beneficiarios indican que la enfermera no se acercan a ellos, de la misma manera el 26.48% de los usuarios indican que los profesionales de enfermería no brindan información de la situación de ellos a sus familiares. Por lo tanto, es importante que las profesionales de enfermería refuercen sus propias actividades de dar cuidados integrales y apoyo emocional que conlleve a la satisfacción de los usuarios y a mejorar calidad de atención de la enfermera. (p.14)

Asimismo, en la investigación realizada por Ataurima (2016) se planteó como finalidad describir el nivel de complacencia del usuario post operado en relación a la atención de enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico, 40 usuarios fueron parte de la investigación, los hallazgos encontrados indican que el 37.5% de los usuarios presentaron alto nivel de satisfacción en relación al buen trato recibido en la atención del profesional de enfermería. En general la mitad de los usuarios post operados manifiestan altos niveles de satisfacción de los cuidados del profesional de enfermería. (p.7)

En el mismo orden de las ideas Rafael (2018) planteo identificar la satisfacción de los usuarios post operado próximo con analgesia local, sobre las atenciones de enfermería en el servicio de URPA. El estudio fue una investigación aplicada, descriptiva con diseño transversal cuantitativo, 30 usuarios formaron parte de la muestra. Los resultados encontrados del 100% (30), 40% (12) la satisfacción es alto, el 37% (11) es medio y 23 % (07) es bajo. Respecto a la dimensión trato 44% (13) es alto, 33 % (10) es medio y 23% (07) es bajo. En la dimensión continuación del cuidado el 44 % (13) es medio, 33 % (10) es alto y 23% (07) es bajo y en la dimensión resultados el 47% (14) es alto, 30 % (09) es medio y 23% (07) es bajo. La conclusión a la que llego es que la complacencia del usuario post operado próximo con analgesia local sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica San Pablo es alta. (p.7)

En su estudio Carmona (2016) plantea como objetivo identificar la apreciación de los usuarios internados sobre la Calidad del Cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía General, estudio descriptivo - transversal. El 44.6% de los beneficiarios distingue que la atención ofrecida por el profesional de enfermería como regular, en cambio el 27.7% de los usuarios distinguen como buena y mala respectivamente. De la misma manera los usuarios distinguen a la dimensión con mayor satisfacción al entorno a razón del 56.9%, como la subsiguiente a dimensión humana a razón del 47.75% y la dimensión técnico científica a razón del 46.2%. En consecuencia, los beneficiarios distinguen a la calidad de la atención como no muy buena en el departamento de Cirugía del Hospital Regional de la ciudad de Cajamarca. (p.10)

De la misma manera Valles (2017) esbozo a manera de finalidad identificar la agrupación de la calidad de cuidados que proporcionan los profesionales de enfermería y la complacencia de los pacientes post operados en el servicio de cirugía. 193 usuarios participaron de la investigación. Los hallazgos encontrados indican que el 67.8% de los usuarios se encuentran satisfechos medianamente respecto a los cuidados de los profesionales de enfermería, el 60.1% de los usuarios perciben como regular la calidad de los cuidados. En conclusión, la calidad de los cuidados proporcionados por los profesionales de enfermería se correlaciona con los niveles de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán. (p.14)

Mientras que los investigadores Segura y Nicolás (2018) plantearon como finalidad identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Periodo Postoperado Mediato del Servicio de Cirugía la investigación fue Cuantitativo, Descriptiva propositiva y el diseño fue Descriptiva Simple no experimental, transversal. La muestra fue de 52 pacientes; a los que se les aplicó un instrumento con 36 ítems; donde, se obtuvo los siguientes resultados: los hallazgos sobre el nivel de satisfacción muestran que el 28,8% de los usuarios opinan que es muy bueno; el 11,5% de los pacientes opinan que es bueno; mientras que el 59,6% de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto. Se concluye que con respecto a la dimensión necesidades según la seguridad y protección, donde 23,1% de los

pacientes opinan que es bueno; mientras que el 76,9% de los pacientes opinan que el servicio es regular, representando el porcentaje más alto. (p.4)

En cambio Urrutia (2015) planteo como finalidad identificar la agrupación del grado de complacencia de los beneficiarios adulto y la calidad de la atención enfermería en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote; 217 usuarios adultos participaron del estudio; los principales hallazgos indican que el 93% de los usuarios califican como bueno la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería y que solamente el 7% la califican como regular, respecto a la complacencia el 86% de los usuarios adultos presentan satisfacción, poco satisfechos solo el 13% de los usuarios adultos e insatisfechos solamente el 1%. El 77.1% de los usuarios adultos mencionan como bueno la satisfacción y la calidad de la atención de los profesionales de enfermería, en conclusión, el grado de complacencia de los beneficiarios adultos y la calidad de los cuidados de enfermería se encuentran correlacionados. (p.5)

En el mismo orden de las ideas Llashag (2017) en su estudio propuso como finalidad de describir la complacencia de los usuarios post operados acerca de la atención de enfermería. Hospital II. EsSalud, 44 usuarios post operados formaron parte del estudio. Los hallazgos encontrados indican que del 100% (44) de la población encuestada en la dimensión cuidado según resultados se observa que el 11% (5) se muestra estar insatisfecho, seguido de 18% (8) se muestra estar satisfecho el 20 % (9) respecto a que, si les escucharon las enfermeras sus problemas, y finalmente respecto a la preocupación que mostraron las enfermeras por el 7% (3) está satisfecho frente a un 14% (6) que se siente insatisfecho. (p.4)

5.1.2. Fundamentación Científica

Establecido los precedentes del estudio, fundamentamos la tesis conceptualizando las variables de estudio, cuya revisión reunió el estado del arte de cada uno de ellos.

La Calidad

Paspuel (2018) cita lo siguiente: que la efectividad de los resultados, la eficiencia y la seguridad clínica se encuentra ligada a la mejora en la atención brindada por las profesionales y es obligación de los profesionales de enfermería garantizar la complacencia plena del usuario con el menor costo posible, haciendo uso de las practicas buenas. A partir de los finales del siglo XX, se muestra lo atractivo de ir mejorando la atención de enfermería, y por ende esto siempre se ha visto como una cadena de mejora constante. Este sistema inicia con la mejora de la información, uso de los recursos adecuados y mejora de la cultura organizacional, todo esto está basado en las interrelaciones que se implementan con todo el equipo de trabajo basado en el respeto mutuo entre las personas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), conceptualiza la calidad de los cuidados: “como un elevado grado de satisfacción del usuario, empleo eficiente de los recursos, como el usuario con un mínimo riesgo, para el profesional un nivel de excelencia y que tenga una huella final satisfacción para el usuario, el profesional y la sociedad en general.”

Al respecto Organización Panamericana de la Salud (OPS), precisa la salud de calidad como “la agrupación de particularidades de un servicio o bien, que permiten complacer las perspectivas y menesteres de los clientes o usuarios”, se manifiesta que un servicio de calidad se valúa subjetivamente. Cuando no se complacen las perspectivas y menesteres del usuario, entonces se dice que la calidad no está presente allí, así lo técnico se cumpliera satisfactoriamente. (Francoise, 1999).

Al respecto Naghtingale (como se citó en Medina, 1999) sostiene que los cuidados del profesional de enfermería

Comienza al nacer y finaliza con la muerte, que incluye las etapas comprendidos de la enfermedad y la salud, se encuentra basado en la obligación moral entre el usuario a quien se le cuida y por las personas involucradas con su cuidado, en esto los profesionales de enfermería demuestran lo capacitado que se encuentran respecto a la posesión de

entendimientos, en relación al empleo de técnicas y/o conflictos biomédicos, determinándose a una postura de elevado valor moral, que facilite cumplir con la comodidad global de los usuarios a quienes custodia. La competencia del profesional de enfermería es fomentar, mantener, restablecer y restituir la salud del usuario adulto, también debe estimular a formar una vida provechosa, todo esto ocurre como un movimiento dinámico que se incrementa en estancias de vinculación y termina al lograr en el usuario su autosuficiencia.

Las teorías de enfermería definen necesidad de varias formas así:

Orlando (como se citó en Potter, 2003) indica menester “los requerimientos de los usuarios que, al eliminar, al agrandar o aminorar su ansiedad o se lograr mejorar su impresión inmediatamente de acondicionamiento o confort”.

Maslow (1943) comenzó con el centro de estudios sobre la conducta de la persona respecto a la suposición de la categoría de los menesteres humanos.

Originan el comportamiento de la persona; defendió que todos los seres humanos cuentan con ciertos menesteres básicos que requieren complacerse para que la persona logre optimizar su confort. Cuyo prototipo contiene los menesteres psicológicos como las fisiológicas, para ello considero 5 clases básicas de menesteres de la persona cuyo orden es: menesteres vitales, menesteres de confianza y custodia, menesteres de posesión y disfrute, menesteres de admiración y menesteres de autorrealización personal.

Martin (2015) hace referencia a las 5 clases básicas de necesidades de Maslow: Necesidades Fisiológicas: Las necesidades fisiológicas básicas son las necesidades corporales incluyen los alimentos, el agua, la eliminación, oxígeno, el abrigo, el reposo, el sueño, el sexo, la actividad y la evitación del dolor. Los alimentos y la hora de las comidas tienen en la sociedad una importancia que va mucho más allá de

proporcionar nutrición al cuerpo; además de satisfacer una necesidad fisiológica básica, el alimento puede ayudar a satisfacer muchas otras.

El hombre posee un fuerte intento de conservación y en cuanto a sus necesidades fisiológicas básicas están amenazadas, se vuelven predominantes. Su satisfacción es fundamental para la supervivencia del individuo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante del riego sanguíneo lo que se asociaría con ciertas necesidades como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. No todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas pues dentro de estas están, el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras.

Monchón y Montoya (2013) refieren: En la atención de cliente de mayor grado de dependencia, la enfermera debe comprobar que puedan deglutir; antes de intentar administrarles líquidos o alimento. Una función importante de enfermería es ayudar al cliente a conservar una hidratación y un estado nutricional satisfactorios; estimular al individuo a que tome líquidos con regularidad, ayuda a lograr su ingestión adecuada; si tiene dificultad para conservarlos, es preferible proporcionarles cantidades pequeñas a intervalos frecuentes, que darle un volumen grande de una vez. La enfermera puede ayudar a quienes presentan emesis (vómito); ésta debe permanecer siempre con el cliente, mientras vomita; el vómito es una experiencia desagradable no sólo en lo físico sino por la pérdida de control y de la dignidad que molesta a la mayoría de las personas, la enfermera puede ayudar mucho a darles confianza aceptando con calma la situación y ayudándoles en forma amable pero eficaz.

Al respecto Niño, Perales y Chavesta (2010) indican que cuando hay un agotamiento importante de los nutrientes del cuerpo, suele ser necesario restituirlos administrándoles en cantidades mayores de lo normal; si la persona no puede ingerirlos, por lo general se administran mediante venoclisis. La enfermera debe dar prioridad a todas las medidas necesarias para conservar o restablecer el equilibrio de líquidos y electrolitos. Una de las responsabilidades de enfermería más importante en los

cuidados del cliente es ayudarlo a satisfacer sus necesidades de eliminación muy básicas; miccionar y defecar. En la atención de clientes con problemas de eliminación urinaria o intestinal, la necesidad urgente de miccionar o defecar suele ser una molestia muy inquietante, concomitante a otros trastornos. La atención inmediata de la enfermera a estas necesidades y la comprensión amable de su angustia puede influir de manera importante en el alivio de sus molestias físicas y psicológicas.

La comodidad se ha definido como un estado de tranquilidad o bienestar; cuando una persona está cómoda, está tranquila consigo mismo y con su ambiente; reposo es sinónimo de descanso o relajación e implica la liberación de tensión emocional y molestias físicas. El cliente busca en la enfermera comprensión y apoyo, a fin de lograr cierto grado de comodidad psicológica.

Para Martin (2015) el dolor es una sensación causada por estímulos de naturaleza perjudicial; es una de las causas más comunes de molestia en un individuo y tanto para Maslow como para Kalish, evitar el dolor es una de las necesidades fisiológicas de mayor prioridad. El juicio de la enfermera sobre el estado del cliente es muy importante; una situación en que es esencial aliviar de inmediato el dolor se refiere al cuidado de clientes quirúrgicos, la inquietud que acompaña al dolor creciente puede dañar los tejidos recién suturados; en consecuencia, el cliente siempre debe estar cómodo durante el post-operatorio inmediato; suelen prescribirse analgésicos cada seis u ocho horas mientras sea necesario en las primeras 48 horas siguientes a la cirugía dependiendo del tipo de la misma, la administración razonable de estos medicamentos por la enfermera puede facilitar mucho la recuperación del cliente operado. Por supuesto, el alivio del dolor no siempre implica administrar un medicamento; en muchas ocasiones, medidas de enfermería como el cambio de posición, estirar las sábanas o ayudar a vencer la ansiedad, enseñar ejercicios respiratorios, son eficaces para aliviar el dolor.

Según Niño et al. (2010) Necesidades de Seguridad y Protección: Son las necesidades de encontrarse libre de peligros físicos (reales o imaginarias), protección contra la amenaza (riesgos de violencia), protección contra las privaciones

(limitaciones económicas). “La gente no deben preocuparse por falta de ingresos, debido a la pérdida de empleo, un accidente o la vejez. Las acciones arbitrarias de la administración, el favoritismo o la discriminación hacia los empleados, así como una administración impredecible de la política, motivan necesidades de seguridad y deben evitarse”.

Según Martin (2015) Necesidades de Amor y Pertenencia: Maslow pensaba que muchos de los problemas que tienen las personas hoy en día en esta sociedad impersonal se deben a la falta de satisfacción de sus necesidades de amor y pertenencia. El hombre es un ser social que necesita la compañía de otras personas para sentirse bien en este mundo. Su seguridad es en gran parte una necesidad cultural y en consecuencia depende de que se sienta a salvo y cómodo en sus relaciones con otras personas. Las condiciones de vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, no permiten la expresión de estas necesidades.

Casi invariablemente la cirugía implica una amenaza para la seguridad del cliente y pone en peligro su auto estimación. Es común que se acompañe de ansiedad porque va a afrontar una situación desconocida y se le separará de familiares y amigos. La presencia de alguien que lo trata como persona, que es amable, considerado y gentil es muy importante para la seguridad del cliente quirúrgico. Las enfermeras suelen ser quienes proporcionan los cuidados y comodidad constante y las principales personas que le dan tranquilidad. Asimismo, es importante recordar que dialogar con el cliente también puede ser terapéutico; le proporcionará una oportunidad para explorar las causas de su ansiedad, comentarlas con alguien y quizá encontrarle solución a algunas de las cosas que le preocupan.

Menciona Velandia, Ardon y Jara (2007) menciona las necesidades de estimación: A continuación, empezamos a preocuparnos por algo de autoestima, son las siguientes en la jerarquía de Maslow. quien dijo que muchos de los problemas que ocurren en nuestra sociedad despersonalizada, en especial en las grandes urbes se deben a la falta de satisfacción de las dos necesidades básicas de amor y sentimientos de pertenencia y de estima. Si no se satisfacen estas necesidades, los sujetos tienen una

mala opinión de sí mismos, y se producen sentimientos de insuficiencia, frustración, alineación y desesperanza.

Niño et al. (2010) considera por último en la jerarquía de Maslow se encuentran las necesidades de autorrealización: En esta categoría se encuentra la necesidad de lograr el propio potencial óptimo o sea alcanzar las ambiciones en la vida. Maslow incluye también en este grupo las necesidades de conocimiento y de tipo estético, es decir, de algo hermoso en la vida del sujeto. “Es dudoso que alguien logre todo lo que es capaz de realizar. Los sentimientos de logro, responsabilidad, importancia, desafío, avance y nuevas experiencias y oportunidades de desarrollo pueden contribuir a que uno se sienta realizado”.

La Satisfacción

Respecto a la satisfacción Zas (2006) define como grandemente disputado y deliberado en las ciencias psicológicas. El progreso logrado por los investigadores de las ciencias médicas hoy en día y los menesteres que examinan la calidad de las sucesiones del personal asistencial que ofrecen en el área de salud, han concebido como menester reanudar la definición de satisfacción, ya que es un indicador de magnificencia.

Asimismo Philip Kotler (como se citó en Thompson, 2006), indica que la satisfacción del beneficiario se refiere a como los niveles de atrevimiento que presentan las personas, el cual es el resultado de contrastar sus expectativas con su productividad distinguida en los trabajos o productos obtenidos en las diversas actividades realizadas, trasladando la explicación al empleo experimental para identificar los niveles de complacencia del usuario, se resume como sigue: Nivel de satisfacción = perspectivas + productividad.

La satisfacción del usuario, es una señal de la calidad sosteniendo esta proposición citamos que: La calidad es un fundamento que relata las propiedades y peculiaridades del servicio que otorga la organización, las cuales están dirigidas a que los usuarios se sientan complacidos por el bien o servicio que reciben.

Para Ariza (2006) la satisfacción: Es la percepción que comprueba la persona al conseguir la recuperación de un menester o muchos menesteres y la finalidad que permite que estas se encuentren disminuidos. Por lo tanto, complacencia es el sentir respecto a la motivación que averigua hacia sus fines.

Asociación entre satisfacción, servicio y calidad

Es evidente que existe indiscutiblemente una correlación entre la satisfacción que experimenta el usuario, el servicio que se le brinda al usuario y calidad en si del servicio. Aquello aun es mucho más evidente y trascendente al recordar que la calidad y el servicio son cualquier cosa que el usuario tienen en mente satisfacer, por lo tanto, no es lo que uno dice tener, en su calidad de prestador de un servicio determinado y complacencia es la perspectiva del usuario de que todas sus posibilidades sean cumplidas de acuerdo a su conveniencia y complacencia en su totalidad. (CELA, 2005)

Evaluación de la satisfacción

La apreciación de la complacencia del usuario en relación a los servicios del cuidado de la salud es suficientemente habitual. Cuyo prestigio es apodable a 04 principales agentes, según CELA (2005).

Primero: el adiestramiento presenta autenticidad de cara a la elocuencia del usuario interno del establecimiento de salud: los usuarios son los clientes y las investigaciones del usuario son primordiales para acrecentar la eficacia como en la mejora del producto.

Segundo: la complacencia del usuario es única y profesionalmente apetecible y presenta correlación en la restauración y consumación de la salud del usuario.

Tercero: debido a que los cuidados de salud están fundamentados primordialmente en el presupuesto público, los usuarios cuentan con el derecho de esclarecer y empapelarse en el acrecentamiento de políticas de salud.

Cuarto: hay convencimiento difundido de que las tesis respecto a la complacencia del usuario se realizan fácilmente. Por lo tanto; los argumentos administrativos, democráticos, clínicos y las prácticas; el aprecio de la satisfacción del usuario tiene aceptación a nivel mundial.

Elementos de la satisfacción

Los componentes de la complacencia son los que plantea Thompson (como se citó en Urure, (2007).

- a. **Disponibilidad:** es la disponibilidad de algún servicio de salud, al momento que es requerido por los usuarios.
- b. **Accesibilidad:** expectativa que tienen los usuarios al momento de ser atendidos.
- c. **Cortesía:** amabilidad con el usuario por parte de los responsables de la organización de salud, comprendiendo y reconociendo sus afectos. La cordialidad trajina a la persona a evidenciar niveles de conformidad y ser empáticos respecto de otras personas, lo cual hace que su comportamiento sea con respeto y dignidad hacia los demás, asimismo se empeña en conseguir la cordialidad en las interrelaciones interpersonales.
- d. **Agilidad:** es la satisfacción inmediata de los requerimientos del usuario por parte de los encargados de la organización de salud.
- e. **Confianza:** es la percepción del usuario, respecto a los servicios que presta la institución, basados en la confiabilidad y habilidades que permiten prestar servicios de calidad.
- f. **Competencia:** posesión de entendimientos y habilidades por parte de los encargados de la atención al usuario, por lo tanto, cuanto mayor

sea la complacencia del usuario, se entiende que el usuario ha percibido competitividad en los encargados de la organización

- g. **Comunicación:** nivel con que el prestador del servicio de salud realiza el proceso de la comunicación con los usuarios de la misma haciendo uso del lenguaje claro y sencillo que permite el entendimiento entre las partes. El sistema de información con el usuario afecta todo el proceso de su recuperación. Un usuario al sentirse aislado, confundido o en duda respecto a los hallazgos de su salud, es probable que se atrase en su restablecimiento. Por lo tanto, el mensaje que recibe es importante que permite proporcionar complacencia con el servicio que le brinda el establecimiento de salud. Al hacer las interrogantes a los usuarios se permite inmediatamente que sean atendidos y al consultar a los usuarios sobre la clase de atención percibida, se logra mejorar las sensaciones que duda por parte de los usuarios.

En el lugar de prestación de URPA del establecimiento, se ha podido ver afirmaciones de disconformidad de los beneficiarios y sus allegados en relación a la atención del profesional de enfermería, los que son comunicados como inoportunos y de poca calidad.

En el caso de los usuarios post operados se ha demostrado variadas respuestas tales como: inseguridad, inquietud, desilusión, disgusto, decepción, etc. Debido a que la enfermera no brinda una atención inmediata, además proporcionan resoluciones a las interrogantes sobre su estado de salud poco entendibles, faltos de cordialidad. Los usuarios señalan que los profesionales de enfermería: “les brindan un maltrato”, “que la salud del usuario no es importante”, “además se encuentra más preocupado en finalizar sus labores”. Es por ello el menester de entender la complacencia del usuario respecto a la cualidad de atención que brindan los profesionales de enfermería. Es importante manifestar que la calidad no es una serie vertical positiva, sino que, es una serie cambiante sin interrupciones, que requiere de reconocimiento diario de los

errores en las tareas y medios. El cual requiere revisión, actualización y difusión entre periodo y periodo, para lo cual es importante que las personas participen. El profesional de enfermería tiene que ser responsable con sus actividades, ejecutando responsablemente con el propósito de respaldar la complacencia del beneficiario.

Las finalidades de la atención por parte de los profesionales de enfermería en la etapa post operatoria son importantes e indispensables ya que permiten la restauración de la salud del usuario y permiten disminuir las inquietudes de los familiares; cuya finalidad primordial es remediar al usuario a restablecer su salud con el menor tiempo, con confianza y confort. Los fines específicos asociados con el presente fin son; coadyuvar al usuario a fin de mantener su función respiratoria en óptimas condiciones, valorar su estado cardiovascular y enmendar posibles variaciones, promoviendo el bienestar y confianza del usuario, propiciando mejorar la salud del usuario a través de la nutrición y descarte apropiado, conservando su balanceo de líquidos y electrolitos, que permitan la cauterización de las heridas y esquivar o vigilar las posibles infecciones.

5.2. Justificación

La investigación se justificó desde el punto de vista teórico, la importancia que tiene la identificación de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario adulto post operado en el Hospital Víctor Ramos Guardia, ello permitirá acrecentar la calidad de la atención brindado al usuario en la unidad de restablecimiento post anestésica.

La investigación se justificó desde un punto práctico porque se ha considerado que la complacencia de la persona es una señal de importancia respecto a los cuidados que brindan los profesionales de la salud, los cuales no deberían acotarse al cumplimiento de disposiciones asociadas con la medicación que el usuario percibe, ya que la primacía debería enfocarse a la complacencia del usuario y al buen trato del usuario. La importancia de la investigación porque a la luz de los resultados nos va a permitir facilitar la indagación a los responsables del establecimiento; también a los encargados de la URPA y departamento de enfermería, a fin de que realicen diseño e

implementación de programas que permitan mejorar la calidad de los cuidados que brindan los profesionales de enfermería.

5.3. Problema

Delimitación del problema

En el proceso de interacción enfermero – usuario, el profesional de enfermería debe ser competente profesionalmente, en las innumerables destrezas y presenta un vínculo armonioso del profesional de enfermería - usuario; entonces, es primordial que tenga en consideración diariamente la sensación personal que traslada a través de la información que proporciona. Todos los individuos tienen idénticos componentes en el proceso. (MINSa, 2010).

Los cuidados del profesional de enfermería en el post operatorio, es la etapa de asistencia que empieza cuando el usuario finaliza la cirugía y concluye con el restablecimiento de la salud del usuario, o con el restablecimiento parcial, con resultados y que terminan con el fallecimiento. Cuenta con la finalidad de suplementar los menesteres psicológicos y físicos de forma directa luego de la cirugía (Brunner, 2004).

En la elaboración del estudio, se valúa la complacencia respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería, como el nivel de armonía que cuenta el usuario, considerando las composturas interpersonales y técnicos brindados por el profesional de enfermería. El quehacer del personal asistencial del servicio de recuperación post anestésica del Hospital de Huaraz es un tema de relevancia a investigar, pues mostrará las cualidades del cuidado de enfermería y como esta se ve reflejada en la satisfacción del usuario al cual se le brinda dicho cuidado; puesto que, la profesión de enfermería enfoca su labor científica en el arte del cuidado del paciente y la reinserción a la sociedad.

Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018?

5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Categorías	Escala de medición		
Independiente	La OMS define a la calidad de los cuidados: “como un elevado nivel de satisfacción del usuario, uso de los recursos eficientemente, como el usuario con un mínimo riesgo, para el profesional un nivel de excelencia y que tenga una huella final satisfacción para el usuario, el profesional y la sociedad en general.”	Relaciones interpersonales:	Trato digno enfermera - paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: • Regular: • Malo: 	Ordinal		
Calidad del cuidado de enfermería		Información	Información adecuada			Valores finales:	
		Accesibilidad y tiempo	Atención oportuna				
		Competencia científico- técnica	Capacidad para desarrollar sus competencias				Bueno: Regular: Malo:
		Comodidad, seguridad y confianza	Atención oportuna				
Dependiente	Como los niveles de atrevimiento que presentan las personas, el cual es el resultado de contrastar sus expectativas con su productividad distinguida en los trabajos o productos obtenidos en las diversas actividades realizadas, trasladando la explicación al empleo experimental para identificar los niveles de satisfacción del usuario, se resume como sigue: Nivel de satisfacción = perspectivas + productividad.	Relaciones interpersonales	Satisfacción de la relación enfermera- paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Poco satisfecho • satisfecho 	Ordinal		
Satisfacción del usuario post operado		Información	Satisfacción de la información recibida			Valores finales: Insatisfecho Satisfecho	
		Accesibilidad y tiempo	Satisfacción por la dedicación al tratamiento				
		Competencia científico – técnica	Satisfacción de la labor de la enfermera				
		Comodidad, seguridad y confianza	Satisfacción por el trato				

5.5. Hipótesis

General

La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Específicos

- a. La calidad en las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
- b. La calidad de información se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
- c. La calidad en accesibilidad-tiempo se relaciona significativamente y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
- d. La calidad de la competencia técnico-científica se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
- e. La calidad de comodidad-seguridad-confianza se agrupa significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

5.6. Objetivos

General

Determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.

Específicos

- a. Analizar las relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.
- b. Evaluar la relación de la calidad de información con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.
- c. Analizar la relación de la calidad en accesibilidad - tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.
- d. Evaluar la relación de la calidad de la competencia técnico - científico con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.
- e. Analizar la relación de la calidad en comodidad – seguridad y confianza con la satisfacción con el cuidado del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación pos anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.

6. Metodología

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

6.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a la orientación

Sabino (1992) refiere que, la investigación descriptiva, es uno de los procedimientos adjetivos utilizados en la realización de estudios que tienen la finalidad de evaluar algunas particularidades de cierta población, los cuales serán descritas en su actuación o aspecto teniendo en cuenta la cantidad de variables. (p.41)

De acuerdo a la técnica de contrastación

La investigación fue Correlacional, porque los datos se obtuvieron de la realidad, y se relacionaron las variables. Al respecto Bernal (2010) al referirse a las investigaciones correlacionales sostiene que “los estudios correlacionales permiten averiguar las agrupaciones en los hallazgos encontrados, sin embargo no interpretan que una de las variables sea la causante de la otra”. Dicho de otra manera, el coeficiente de correlación evalúa agrupaciones. (p.114)

6.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, transeccional, porque los datos se recolectaron en un tiempo único. Según Hernández (2014) estudios no experimentales, no originan ningún dato, ya que se centra en recopilar datos existentes, los cuales no presentan ninguna manipulación por el personal que está realizando la investigación. (p.152)

La estructura es la siguiente:

Donde:

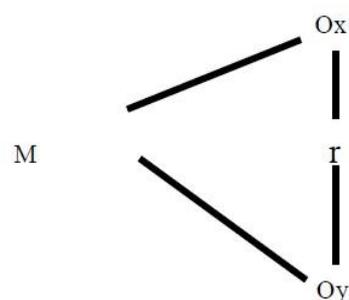
M: Muestra

O: Observación

X: V1: Cuidado de enfermería

Y: V2: Satisfacción del paciente

r: Relación entre variables



6.2. Población, Muestra y Muestreo

6.2.1. Población

150 pacientes adultos observados en la unidad de recuperación pos anestésico en el Hospital Víctor Ramos Guardia, conforman la población, quienes cumplen los criterios de exclusión e inclusión.

Criterios de inclusión

- Usuarios que firmaron el consentimiento informado para participar en la investigación.
- Pacientes estables post operatorio con capacidad para responder al cuestionario de preguntas.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado y se negaron a responder el cuestionario de preguntas.
- Pacientes adultos acompañados por familiares que se niegan a responder el cuestionario de preguntas.

6.2.2. Muestra

El tamaño muestral se determinó, a través de la siguiente formula estadística:

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

Donde:

N = 150

$z_{\alpha/2} = 1,96$ para $\alpha = 5\%$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$E = 0,08 \text{ (8\%)}$$

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(150)}{(1,96)^2 (0,5)(0,5) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

n = 93 unidades de análisis

6.2.3. Muestreo

Los elementos de la muestra fueron seleccionados aleatoriamente.

6.3. Técnicas e Instrumentos de investigación

6.3.1. Técnicas

La técnica usada en la investigación es la encuesta

6.3.2. Instrumentos

El instrumento usado en la investigación fue el cuestionario (Anexo 1).

FICHA TÉCNICA

Nombre	Cuestionario para medir calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de complacencia del beneficiario post operado en la unidad recuperación post anestésico
Descripción	Variable: Calidad de atención en Enfermería 46 ítems Variable: Satisfacción del paciente adulto pos operado 31 ítems.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Variable: Calidad de atención en Enfermería <ul style="list-style-type: none"> Dimensión relación interpersonal #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9. Dimensión información #1, 2, 3, 4, 5, 6. Dimensión accesibilidad y tiempo #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11. Dimensión competencia científica #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Dimensión comodidad, seguridad y confianza #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. • Variable: Satisfacción del paciente adulto pos operado <ul style="list-style-type: none"> Dimensión relaciones interpersonal #1, 2, 3, 4, 5. Dimensión información #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Dimensión accesibilidad y tiempo #1, 2, 3, 4. Dimensión competencia científica #1, 2, 3, 4, 5.

	Dimensión comodidad, seguridad y confianza #1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.										
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Variable: Cuidado de enfermería: <ol style="list-style-type: none"> 1. Malo 2. Regular 3. Bueno • Variable Satisfacción laboral: <ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfecho 2. Satisfecho 										
Escala	<ul style="list-style-type: none"> • Variable: Cuidado de enfermería por dimensión: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr> <td>Malo</td> <td>[1 – 14)</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>[15 – 30)</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>[31 – 46]</td> </tr> </table> • Variable Satisfacción laboral: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[1 – 13)</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[14 – 31]</td> </tr> </table> 	Malo	[1 – 14)	Regular	[15 – 30)	Bueno	[31 – 46]	Insatisfecho	[1 – 13)	Satisfecho	[14 – 31]
Malo	[1 – 14)										
Regular	[15 – 30)										
Bueno	[31 – 46]										
Insatisfecho	[1 – 13)										
Satisfecho	[14 – 31]										
Tiempo	El tiempo de aplicación fue de 120´										
Aplicador	Lic. Gamarra Maguiña Yina Miriam										
Validación											
Confiabilidad	Alfa de Cronbach $\alpha = 0,985$ CONFIABLE										

Validación del Instrumento:

El instrumento fue validado, teniendo en cuenta su contenido, con el objetivo de tener la opinión y sugerencias de expertos en el campo de las ciencias de la salud, quienes poseen grados de maestría en ciencias de la salud o enfermería. Cada experto emitió un juicio valorativo respecto del cuestionario luego las opiniones fueron sometidas a la prueba estadística binomial para analizar su significancia. Los resultados se muestran en el siguiente cuadro.

Prueba Binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	Si	11	1,00	,50	,008
	Total		11	1,00		
Juez 2	Grupo 1	Si	11	1,00	,50	,008
	Total		11	1,00		
Juez 3	Grupo 1	Si	10	,88	,50	,030
	Grupo 2	No	1	,12		
	Total		11	1,00		
Juez 4	Grupo 1	1	11	1,00	,50	,008
	Total		11	1,00		

Fuente: Ficha de evaluación de expertos

De acuerdo a los resultados la significancia estadística todos menores a $p < 0.05$, el instrumento es válidamente significativo.

Confiabilidad del Instrumento

Para la determinación de la confiabilidad, se utilizó el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach, para ello el cuestionario se aplicó a una muestra piloto a 15 pacientes postoperados en el Hospital Víctor Ramos Guardia, cuyo resultado fue:

Formula:

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- k es el número de preguntas o ítems.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD CON SPSS V 25

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	74

Siendo el resultado de este coeficiente 0.985, lo cual permite afirmar que existe confiabilidad del instrumento y por lo tanto se puede realizar su uso.

Procesamiento y Análisis de la Información

6.3.3. Procesamiento

Los instrumentos fueron sometidos a un análisis minucioso para ver la confiabilidad, luego conformándose una base en el software estadístico SPSS v. 25.

6.4.2. Análisis de la información

Los hallazgos encontrados se presentaron a través de tablas y figuras estadísticas que responden a los propósitos planteados.

La contrastación de la hipótesis se tuvo en cuenta, el comportamiento de las variables en estudio, los cuales siguen la línea de estadística no paramétricas por lo que se usó el coeficiente de correlación de Spearman; el cual es una estadística no paramétrica, que se encarga de evaluar la magnitud de la asociación de las variables.

Para realizar el cálculo de este estadístico, se procede a reemplazar los datos a la siguiente igualdad:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

En el cual:

D: es el valor de la diferencia correspondiente a los estadísticos de orden de x - y.

N: es el valor de las parejas de datos.

Al momento de realizar los cálculos, es necesario observar la presencia de datos semejantes al momento de organizarlos, sin embargo, dependiendo de la cantidad es potestad tal regla.

7. Resultados

Tabla 1. Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto Post operado.

Satisfacción		Calidad de cuidado de enfermería			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	5	7	3	15
	%	5.4	7.5	3.2	16.1
Satisfecho	N°	1	11	66	78
	%	1.1	11.8	71.0	83.9
Total	N°	6	18	69	93
	%	6.5	19.4	74.2	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos post operados HVRG-Huaraz

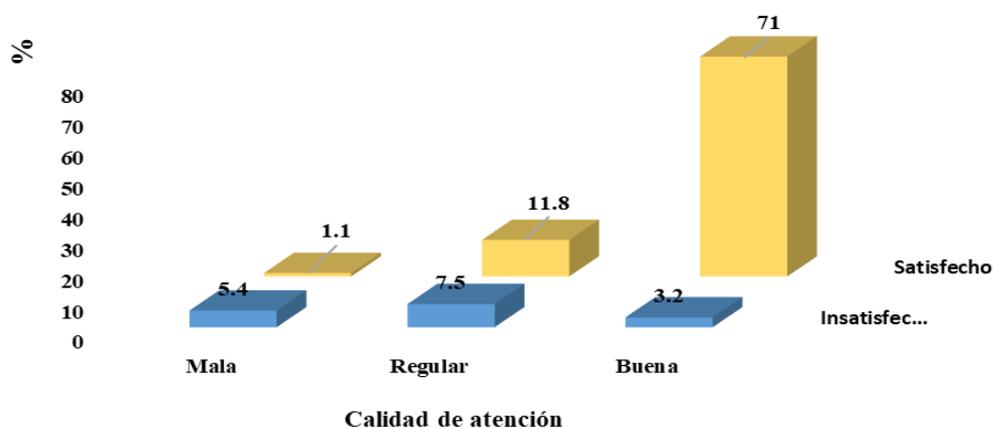


Gráfico 1. Relación de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto Pos operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018

Los hallazgos encontrados indican que el mayor porcentaje de los beneficiarios adultos post operados 71.1% opinaron que la atención prestada por parte de las enfermeras es bueno y se encuentran satisfechos y solo el 1.1% calificaron como mala la calidad del cuidado de enfermería y se encuentran insatisfechos.

Contrastación de la hipótesis

1. Hipótesis.

Ho: La calidad del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Hi: La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

2. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$

Correlación de la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto post operado

		Satisfacción usuario adulto post operado	
Rho de Spearman	Calidad cuidado	Coefficiente correlación	0.834
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	93

3. Decisión

Regla de decisión

Se rechazará la hipótesis nula si: (Sig.) < 0,05

5. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario adulto.

Tabla 2. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

		Relaciones Interpersonales			Total
Nivel de satisfacción		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	3	6	5	14
	%	3.2	6.5	5.4	15.1
Satisfecho	N°	2	11	66	79
	%	2.2	11.8	71.0	84.9
Total	N°	5	17	71	93
	%	5.4	18.3	76.3	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos post operados HVRG-Huaraz

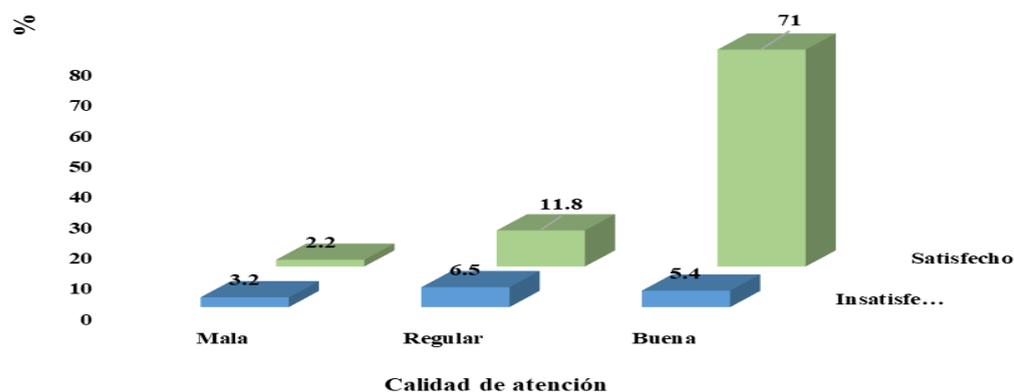


Gráfico 2. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

En los resultados muestran la agrupación de la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión relaciones interpersonales con satisfacción del usuario adulto post operado, se aprecia que el 71.0% de los usuarios opinaron que la calidad es bueno y se encuentran satisfechos; mientras que el 3.2% opinaron lo contrario.

Hipótesis específica 1.

1. Hipótesis.

Ho: Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Hi: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

3. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$

Correlación de la calidad de cuidado en las relaciones interpersonales y satisfacción del usuario adulto post operado

Rho de Spearman	Calidad en las relaciones interpersonales	Coefficiente correlación	Satisfacción usuario adulto post operado
		sig. (bilateral)	0.609
		n	93

4. Decisión

Rechazo de la hipótesis nula si (Sig.) < 0,05.

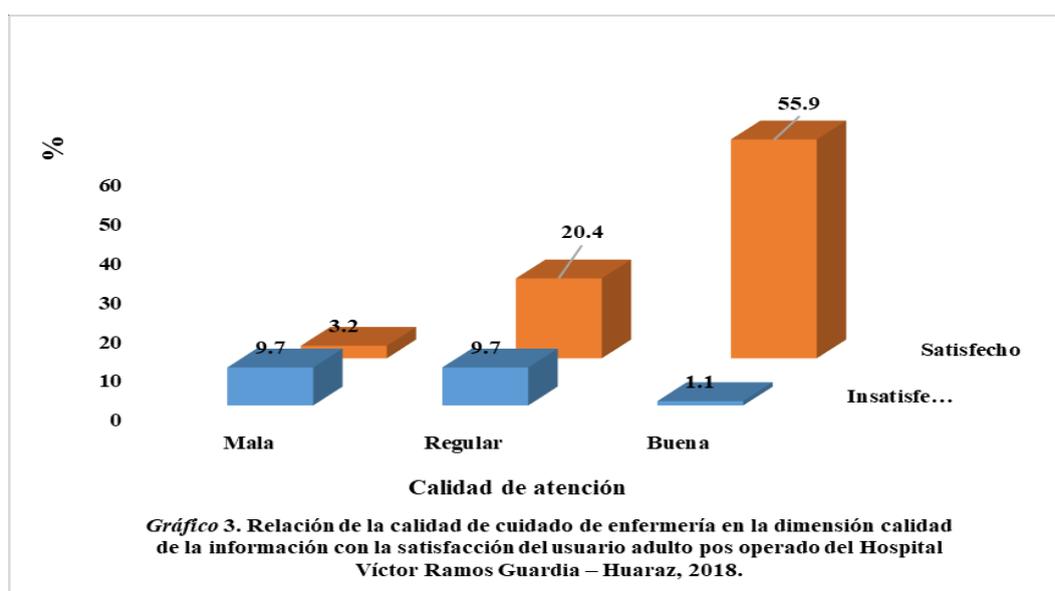
5. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención en su dimensión relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto.

Tabla 3. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión calidad de la información con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Nivel de satisfacción		Calidad de la Información			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	9	9	1	19
	%	9.7	9.7	1.1	20.4
Satisfecho	N°	3	19	52	74
	%	3.2	20.4	55.9	79.6
Total	N°	12	28	53	93
	%	12.9	30.1	57.0	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos post operados HVRG-Huaraz



En los resultados que se muestran, indican que la agrupación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión calidad de la información se aprecia el mayor porcentaje 55.9% del usuario pos operado opinaron que la calidad del cuidado es bueno y se encuentran satisfecho, mientras que el 9.7% opinaron lo contrario.

Hipótesis específica 2.

1. Hipótesis.

Ho: La calidad de información no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Hi: La calidad de información se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

2. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2-1)}$

Correlación de la calidad de cuidado en la información y satisfacción del usuario adulto post operado

Rho de Spearman	Calidad de información	Coefficiente correlación	Satisfacción usuario adulto post operado
			0.677
		sig. (bilateral)	0.000
		n	93

3. Decisión

Rechazar la hipótesis nula si (Sig.) < 0,05

5. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención en su dimensión información está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario adulto.

Tabla 4. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado.

		Accesibilidad y tiempo			
Nivel de satisfacción		Mala	Regular	Buena	Total
Insatisfecho	N°	8	8	3	19
	%	8.6	8.6	3.2	20.4
Satisfecho	N°	0	14	60	74
	%	0.0	15.1	64.5	79.6
Total	N°	8	22	63	93
	%	8.6	23.7	67.7	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos post operados HVRG-Huaraz

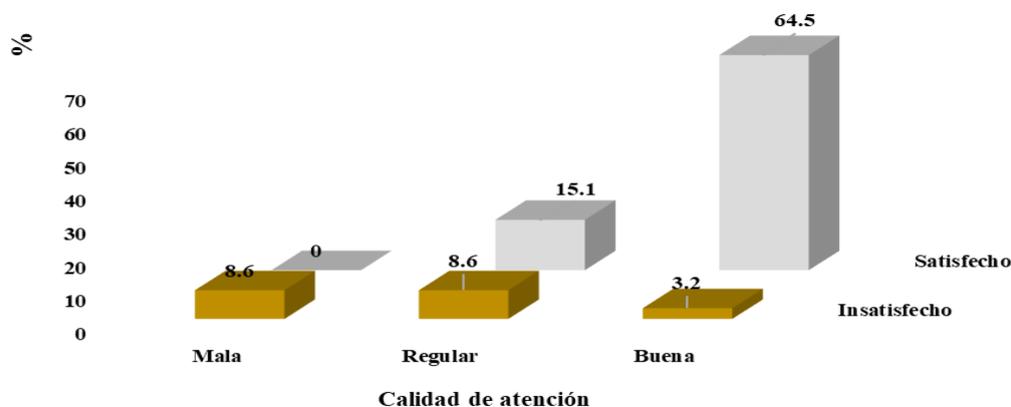


Gráfico 4. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto pos operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

En los resultados que se muestran es la relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto Post operado, encontrándose que el 64.5% de los pacientes opinaron que el cuidado es bueno y se encuentran satisfechos y solo el 8.6% opinaron que la calidad de atención es mala y se encuentran insatisfechos.

Hipótesis específica 3.

1. Hipótesis.

Ho: La calidad en accesibilidad-tiempo no se relaciona significativamente y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Hi: La calidad en accesibilidad-tiempo se relaciona significativamente y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

3. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2-1)}$

Correlación de la calidad de cuidado dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del paciente adulto post operado

Rho de Spearman	Calidad en accesibilidad – tiempo	Coefficiente correlación sig. (bilateral)	Satisfacción usuario adulto post operado
			0.782
		n	0.000
			93

4. Decisión

Rechazar la hipótesis nula si (Sig.) < 0,05

5. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y tiempo está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Tabla 5. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión competencia científico - técnica con la satisfacción del usuario adulto post operado.

		Competencia científico – técnica			
Nivel de satisfacción		Mala	Regular	Buena	Total
Insatisfecho	N°	1	15	7	23
	%	1.1	16.1	7.5	24.7
Satisfecho	N°	0	3	67	70
	%	0.0	3.2	72.1	75.3
Total	N°	1	18	74	93
	%	1.1	19.4	79.5	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos pos operados HVRG-Huaraz

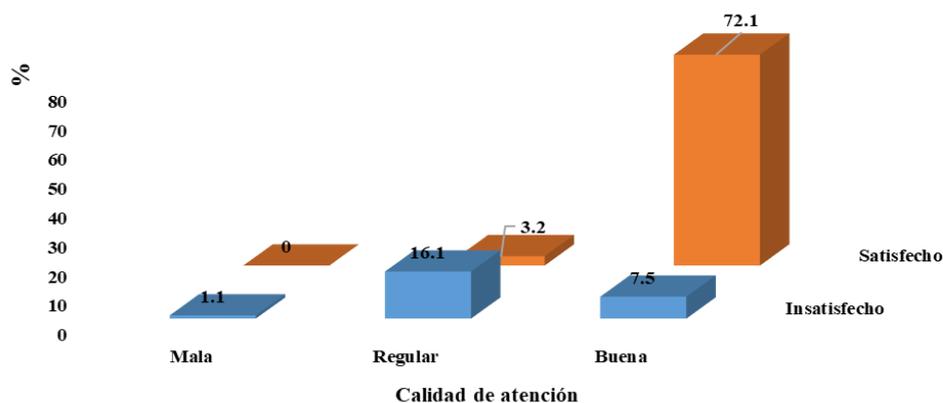


Gráfico 5. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión competencia científico - técnica con la satisfacción del usuario adulto pos operado del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2018.

En los resultados que se muestran es la relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión competencia científico - técnica con la satisfacción del usuario adulto pos operado se aprecia que el mayor porcentaje 72.1% del usuario pos operado opinaron que la calidad de cuidado es buena y se encuentran satisfechos y solo 1.1% manifestaron que la calidad de cuidado es mala y se encuentran insatisfechos.

Hipótesis específica 4.

1. Hipótesis.

Ho: La calidad de la competencia técnico-científica no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Hi: La calidad de la competencia técnico-científica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

2. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$

Correlación de la calidad de cuidado dimensión competencia técnico - científica con satisfacción del usuario adulto post operado

Rho de	Calidad de la	Coefficiente correlación	Satisfacción usuario adulto post operado
Spearman	competencia técnico-científica	sig. (bilateral)	0.721
		n	93

3. Decisión

Rechazar la hipótesis nula si (Sig.) < 0,05

5. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención en su dimensión competencia técnico-científica está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario adulto.

Tabla 6. Calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Nivel de satisfacción		Comodidad, seguridad y confianza			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	2	8	3	13
	%	2.2	8.6	3.2	14.0
Satisfecho	N°	1	14	65	80
	%	1.1	15.1	69.9	86.0
Total	N°	3	22	68	93
	%	3.2	23.7	73.1	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios adultos post operados HVRG-Huaraz

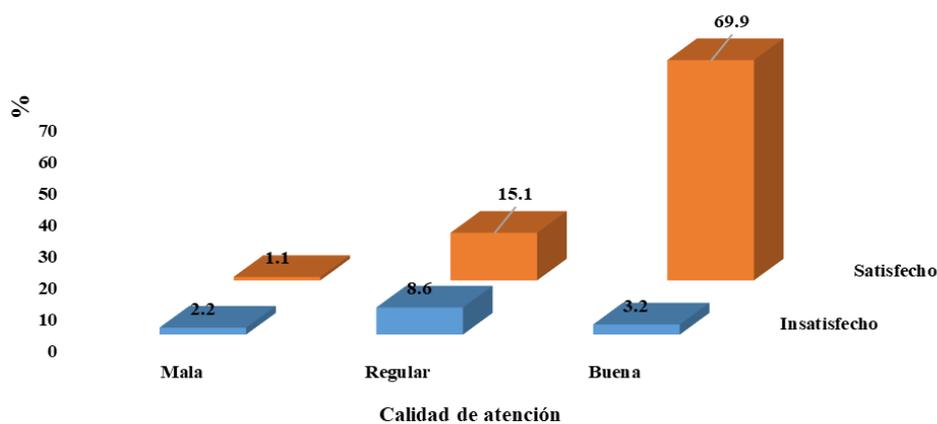


Tabla 6. Relación de la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza con la satisfacción del usuario adulto pos operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

En los resultados que se muestran, indican que la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza con la complacencia del usuario adulto post operado, el 69.9% de los pacientes opinaron que la calidad del cuidado es bueno y se encuentran satisfechos y solo el 2.2% manifestaron lo contrario.

Hipótesis específica 5

1. Hipótesis.

Ho: La calidad de comodidad-seguridad-confianza no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Hi: La calidad de comodidad-seguridad-confianza se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

2. Estadístico de prueba $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$

Correlación de la calidad de cuidado dimensión comodidad, seguridad y confianza con la satisfacción del usuario adulto post operado

Hipótesis específica 5			
3. Hipótesis.	4.	Coeficiente correlación	0.703
		sig. (bilateral)	0.000
		n	93

5. Decisión

Rechazar la hipótesis nula si (Sig.) < 0,05

6. Toma de decisión

El nivel de significancia es menor que 0.05, el cual permite refutar la hipótesis nula, entonces la calidad de atención en su dimensión comodidad, seguridad y confianza está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario adulto.

8. Análisis y Discusión

La finalidad de la investigación fue identificar la relación de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario adulto post operado en el servicio de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. Motivados por conocer como el personal de enfermería desarrolla sus competencias en la posesión de los entendimientos científicos, el empleo de procedimientos y/o disputas biomédicas, particularizándose con una postura de elevada utilidad moral que permite conseguir tranquilidad total de los individuos que atiende. Ya que la ocupación de enfermería es mantener, fomentar, reponer y restablecer la salud del usuario, de la misma manera coadyuvar a ser parte de los quehaceres diarios, esta atención se presenta como una actividad cambiante que se desarrolla cuando el usuario requiere cuidados y culmina al momento de que el paciente logra mejorar su salud y es independiente. (Medina, 1999).

Los resultados referentes al objetivo general y la hipótesis general se muestran en tabla 1 y la prueba respectiva, los hallazgos muestran que el mayor porcentaje de beneficiarios adultos pos operados a razón del 71.1% opinaron que la calidad del cuidado de enfermería es buena y se encuentran satisfechos y solo el 1.1% manifestaron lo contrario. Se ha demostrado así mismo con un nivel de significancia observada $p = 0.000$ indica que la agrupación es alta y significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto post operado. Esos resultados obtenidos son similares a los encontrados por Lenis y Manrique, (2015). Quienes concluyeron que sus hallazgos indicaron que las experiencias de los usuarios y la satisfacción respecto al cuidado de enfermería se encuentran por encima del 70%, los cuales son positivas. De igual manera los resultados de la investigación son concordantes con la definición de la satisfacción de Zas (2006), que refiere que la satisfacción es el acrecentamiento logrado por las ciencias médicas, hoy en día y en base a los menesteres que permiten medir la calidad de los procedimientos asistenciales brindados en salud, se ha vuelto indispensable reanudar la definición de complacencia, como señal de magnificencia.

Referente a las demás dimensiones de la calidad de cuidado como son las relaciones interpersonales los resultados se presentan en la tabla 1; referente a la calidad de la información los resultados se presentan en la tabla 2; en dimensión accesibilidad y tiempo cuyos resultados se presentan en tabla 3; la dimensión competencia científico - técnica cuyos hallazgos se encuentran en la tabla 4 y en la dimensión comodidad, seguridad y confianza, sus hallazgos lo encontramos en la tabla 5; relacionados con la satisfacción del usuario post operado y sus respectivas contrastación de las hipótesis los resultados de la investigación demostraron, respecto al objetivo específico 1, se demostró que el 71.0% de los usuarios opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 3.2% opinaron lo contrario y la prueba de hipótesis muestra que la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto pos operado.

Respecto al objetivo específico 2, en la investigación se demostró que el mayor porcentaje 55.9% del usuario post operado opinaron que la calidad del cuidado es buena y se encuentran satisfecho y solo el 9.7% opinaron lo contrario, además a prueba de hipótesis indica que la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión calidad de la información presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Respecto al objetivo específico 3, el resultado fue que el mayor porcentaje 64.5% de los usuarios opinaron que el cuidado es bueno y se encuentran satisfechos y solo el 8.6% opinaron que la calidad de atención es mala y se encuentran insatisfechos, mientras que la prueba de hipótesis indica que la calidad de cuidado de enfermería referente a: accesibilidad y tiempo presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario adulto post operado

En relación al objetivo específico 4 demostraron que el mayor porcentaje 72.1% del usuario pos operado opinaron que la calidad de cuidado es buena y se encuentran satisfechos y solo 1.1% manifestaron que la calidad de cuidado es mala y se encuentran insatisfechos, así mismo la prueba de hipótesis menciona que la calidad de cuidado de

enfermería en su dimensión competencia científica – técnica presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Referente al objetivo específico 5 los resultados de la investigación demostraron que el mayor porcentaje 69.9% de los usuarios opinaron que la calidad del cuidado es buena y se encuentran satisfechos y solo el 2.2% indican lo contrario, la prueba de hipótesis indica que la calidad de cuidado de enfermería referente a: la comodidad, seguridad y confianza presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario adulto post operado.

Los resultados de la investigación difieren, respecto a los que encontró Valles, (2017), cuyos hallazgos encontrados indican que el 67.8% de los usuarios manifiestan encontrarse medianamente satisfechos respecto a los cuidados de los profesionales de enfermería, el 60.1% de los usuarios perciben como regular la calidad de los cuidados

Asimismo los hallazgos son similares a los encontrados por Llashag, (2017), cuyos resultados son que del 100% (44) de la población encuestada en la dimensión cuidado según resultados se observa que el 11% (5) se muestra estar insatisfecho, seguido de 18% (8) se muestra estar satisfecho el 20 % (9) respecto a que si le escucharon las enfermeras a sus problemas, y finalmente respecto a la preocupación que mostraron las enfermeras por el 7% (3) está satisfecho frente a un 14% (6) que se siente insatisfecho. En esta misma línea los hallazgos encontrados por Rafael (2018), quien demostró que del 100% (30), 40% (12) la satisfacción es alto, el 37% (11) es medio y 23 % (07) es bajo. Respecto a la dimensión trato 44% (13) es alto, 33 % (10) es medio y 23% (07) es bajo.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

Los hallazgos encontrados permiten presentar las siguientes conclusiones:

1. Se ha demostrado que de la relación de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto, el mayor porcentaje de usuarios adultos post operados 71,1% opinaron que el cuidado es bueno y se encuentran satisfechos y solo el 1,1% manifestaron que la calidad del cuidado de enfermería es malo y se encuentran insatisfechos y con un nivel de significancia observada $p:0.000$, se concluye que existe una correlación alta y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
2. Del análisis de la relación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario adulto post operado el mayor porcentaje 71.0% de los pacientes opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 3.2% opinaron que la calidad de cuidado en enfermería es mala y se encuentran insatisfechos. Así mismo con un nivel de significancia observada $p:0.000$ se concluye que existe una correlación media y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
3. De la relación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de la información con la satisfacción del usuario adulto post operado se ha demostrado el mayor porcentaje 55.9% del usuario post operado opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 9.7% opinaron que la calidad de cuidado en enfermería es mala y se encuentran insatisfechos. Con un nivel de significancia observada

p:0.000, se concluye que existe una correlación media y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión información con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

4. Analizando la relación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado se ha demostrado el mayor porcentaje 64.5% opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 8.6% opinaron que la calidad de cuidado en enfermería es mala y se encuentran insatisfechos. Con un nivel de significancia observada p:0.000, se concluye que existe una correlación alta y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
5. De la relación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión competencia científico – técnica con la satisfacción del usuario adulto post operado se ha demostrado el mayor porcentaje 72.1% opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 1.1% opinaron que la calidad de cuidado en enfermería es mala y se encuentran insatisfechos. Con un nivel de significancia observada p:0.000, se concluye que existe una correlación alta y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad y tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.
6. Analizando la relación de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza con la satisfacción del usuario adulto post operado se ha demostrado el mayor porcentaje 69.9% de los usuarios opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y solo el 2.2% manifestaron que la calidad de cuidado es mala

y se encuentran insatisfechos. Con un nivel de significancia observada $p:0.000$, se concluye que existe una correlación alta y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comodidad, seguridad y confianza con la satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.

9.2. Recomendaciones

En base a los hallazgos obtenidos se presentan las siguientes recomendaciones:

1. A las personas encargadas del Hospital “V́ctor Ramos Guardia”, espećficamente del servicio de Centro Quirúrgico/ URPA tener en cuenta los resultados a fin incentivar al personal de Enfermería que labora en esta unidad asistencial y seguir mejorando cada vez más en el cuidado del usuario post operado a fin de mantener en buenos niveles satisfacci3n de los usuarios.
2. A los directivos responsables de la URPA propiciar la realizaci3n de más investigaciones, por parte de la instituci3n y teniendo en cuenta otras variables que intervienen en la calidad de cuidado, a fin de detectar posibles errores y proponer alternativas de soluci3n.

10. Agradecimiento

A Dios.

A mi familia por su ayuda sin condiciones y a mi hijo, que es la razón de mi superación.

11. Referencias bibliográficas

Alva, A. & Tirado, T. (2016). *Satisfacción del Paciente Pos operado Inmediato Sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de:

<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/34780/Dialnet-CalidadAsistencialSeguridadDelPacienteEIneficienci3363448%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Andía, C. (1998). *Administración y Calidad*. 3ª ed. México: Ed Limusa S.A.

Ariza, O. (2015). *Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco* Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>.

Ataurima, M. (2016). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Mayor San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de:

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf.

Brunner L, & Suddarth D. (2004). *Manual de Enfermería Médico Quirúrgico*. 9ª ed. México: Editorial Engranes.

Cantu, H. (2000). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. 2ª ed. México: Ed S.A.

Carmona, J. (2016) *Percepción de los Pacientes Sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía General. Hospital Regional De Cajamarca – 2015* recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1439> [Consulta junio 2018].

- Centro Empresarial Latino Americano (Cela) (2005). *Mejoramiento De La Satisfacción del Cliente*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V. Lima, Perú.
- Centro Empresarial Latino Americano (CELA) (2005). *Modelo de Gestión de la Calidad* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chacón E. (2014). *Satisfacción y expectativa del Cliente*. 2014. Acceso Julio 2016.
- Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccionexpectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>
- Donabedian A. (1996). *Experiencia directa con la calidad de atención en Salud*. Boletín Trimestral del NAADII/AL. Barcelona.
- Golg, A. (2000). Es hora de pensar en los derechos de los pacientes, una introducción. *Revista Médica Chile*. Medline - Lilacscielo.
- Gauntlett P., Beare J., & L Myers. (1998). *El Tratado de Enfermería Mosby*. 3ª ed. Ed Harcourt Brace: Vol. I. España .
- Hernández, R., Fernadez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. Edición. Editorial McGraw Hill. México.
- Iyer P., Taptich B., y Bernocchi D. (1999). *Proceso de Enfermería y Diagnóstico de Enfermería*. 2ª Ed. Ed. Interamericana Mc Graw Hill. México.
- Jamen C., Coleman. N., Butcher. R., & Carson. (2001). *Psicología de la anormalidad y vida*. 2ª Ed. Ed. Trillas. México.
- Lenis, C., Manrique, F. (2015) *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Recuperado de:
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>
- Lexus. Editores. (2003). *Manual de Enfermería*. Ed Diorki. Madrid, España:

- Lizarzabal M., Añez M., & Romero G. (2017). *La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo*. (Tesis de Maestría). Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <http://www.gerenciasalud.com/art489.htm>. [Consulta octubre 2017].
- Llashag, L. (2017). *Satisfacción de los pacientes post operados acerca los cuidados de Enfermería. Hospital II Essalud. Huaraz*. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_54fb79b23ea311b03eabad19806c5dc0
- Marie, F. (1999). Encontrar Los Sentidos De Los Cuidados De Enfermería. *Revista Rol De Enfermeros*, Pág. 27.
- Martin M (2015). *Grado de Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en el Complejo Hospitalario Universitario de Canarias con la Calidad de los Cuidados de Enfermería*. 2015. Acceso mayo 2016. Recuperado de <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/2197> [Consulta mayo 2018].
- Martínez, M. (2002). *Satisfacción del Paciente Quirúrgico con el Cuidado de Enfermería*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo Lion. España.
- Marrimer A., Tomey, R. (2001). *Manual para administración de Enfermería*. 4ª Ed. Ed. Interamericana. México.
- Marriner T, Raile A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. 7ª. Edición. Edit. España, el Sierver.
- Medina, J. (2001). *La Pedagógica del Cuidado*. Editorial Alertes, España.
- Ministerio de Salud. *Auditoría de la calidad de atención- Ministerio de salud*
Recuperado de:
www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/.../presentacion_auditoria_2014.pdf.

Ministerio de Salud (MINSA). (2002). Dirección de gerencia de la calidad y acreditación. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima, Perú.

Monchon P., & Montoya G. (2013). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia hospital II EsSalud*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf

Molina M. (2011). *Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria*. (Tesis de Grado). Colombia. Recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co/6471/1/Edithmilenamdinacardona.2011.pdf

Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia.

Niño E, Perales C, Chavesta M. y et. al. *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010*. 2010. Acceso mayo 2016. Recuperado de: http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v5-n1_2012/v5-n1-ene-mar-2012-ao-ninoeffio-p5.pdf

Paspuel, I. (2018) *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra*. Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>

- Pabón, J. (2008). *Calidad del cuidado de Enfermería brindado al adulto mayor en el servicio de medicina interna en un hospital de tercer nivel*. (Tesis de Grado). Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7825>
- Potter P. (2003). *Fundamentos de Enfermería* 5ª edición. Ed. Harcourt/Océano. España.
- Proyecto 2000. *Satisfacción del usuario en consulta externa emergencia, hospitalización y clima organizacional*. Ministerio de salud. Dirección de programas sociales. Lima, Perú.
- Puch, G. Uicab, G. Ruiz, M. y Castañeda, H. (2016), artículo científico: *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Rafael, N. (2018). *Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre – noviembre*. Lima, Perú. recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7825>
- Ruelas B. (2000). *Los paradigmas de la calidad en la atención médica proyecto*. Ministerio de Salud. México Interamericana.
- Sánchez F. et al. (1998) *Guía de intervención de enfermería basada en la evidencia científica gerencia*. Ed. Carreta. Colombia.
- Santana de Freitas, J. et al (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. (Tesis de Maestría). Universidad Federal de Goias. Brasil.
- Segura, C. Nicolás, M. (2018). *Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe – 2016* recuperado de: [SeguraVillalobos&NicolasCapuñaysatisfaccion.pdf](#)

- Silva, Y. (2005) Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de Ciencias Sociales*. 2005 abril. Pág. 167 - 177.
- Smith D., German C. (1997). *Enfermería Médico Quirúrgica* 4ª ed. Ed. Interamericana S.A. México.
- Thompson I. (2004). *La Satisfacción del Cliente* Texas EE.UU. Recuperado de <http://Www.Promonegocios.Net/Mercadotecnia/Satisfacción.ClientE.Htm>.
- Urure, V. (2016). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima. Perú.
- Urrutia, M. (2016). *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario Adulto del Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote*. (Tesis de maestría). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1
- Valles, B. (2017), *Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco*. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/801;jsessionid=844518209C26D526F0057E10F3AC986D>.
- Zas R. Bárbara. (2017). *La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://www.psicologíacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>.

12. Anexos y Apéndices

Anexo 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO ADULTO POST OPERADO EN LA-URPA- HVRG – HUARAZ

Estimado Señor (Sra.) esta encuesta tiene como objetivo obtener la información sobre la calidad de cuidado del personal de enfermería de este servicio de salud. La información que se obtendrá será de **CARÁCTER ANÓNIMO** y permitirá tomar medidas para mejorar la atención brindada.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

I. INFORMACIÓN GENERAL

A continuación, se le presenta una serie de preguntas de información general, escriba sobre las líneas punteadas o marque con un aspa (X) la respuesta que mejor se acerque a su condición actual:

1. Edad:.....años cumplidos

2. Sexo:

Femenino Masculino

3. Estado Civil

Soltero Casado Conviviente Divorciado Viudo

4. Grado de instrucción

Analfabeto Primaria incompleta Primaria completa

Secundaria incompleta Secundaria completa Técnico superior

Superior universitaria

5. Procedencia

Urbana Rural otras provincias

II. Calidad de cuidado

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Malo	Regular	Bueno
1	2	3

PREGUNTAS	1	2	3
I. RELACIONES INTERPERSONALES:			
1. A su ingreso al servicio de centro quirúrgico el personal lo/la saludo respetuosamente.			
2. Siente usted que el personal le brinda comodidad cuando espera su turno de atención.			
3. El personal de enfermería lo atiende y escucha con respeto y empatía.			
4. Durante su permanencia en la unidad de recuperación pos anestésica, el personal de enfermería le llama por su nombre.			
5. El enfermero(a) brinda una comunicación amable y sincera durante su estadía en la unidad de recuperación pos anestésica			
6. Considera usted que el trato brindado por el personal de enfermería fue amable, cálido, respetuoso.			
7. El enfermero (a) acude cuando lo necesita.			
8. El enfermero (a) mantiene en reserva la información que usted le da.			
9. El enfermero (a) mantiene un trato amable, cortés, respetuoso y favorece confianza y seguridad en su cuidado.			
II. INFORMACION			
1. Qué opina sobre la información que recibió por parte de la enfermera (o).			
2. El enfermero (a) brinda información clara, suficiente y oportuna sobre su estado de salud para calmar sus temores y/o dudas.			
3. El enfermero (a) brinda información adecuada y oportuna con respecto a los pasos que debe seguir para acceder a cualquier otro servicio.			
4. La orientación y explicación brindada fue sencilla con respecto a su tratamiento.			
5. El enfermero (a) explica al paciente con sencillez y claridad al realizar los procedimientos.			
6. Considera usted que existe una comunicación adecuada entre la enfermera(o) y el paciente: Lo entiende cuando le explica sobre su enfermedad y tratamiento.			
III. ACCESIBILIDAD Y TIEMPO:			
1. Considera que es fácil y rápido ser atendido en la unidad de recuperación pos anestésica			
2. Considera usted que el ambiente de la unidad de recuperación pos anestésica se encuentra limpios, ventilados, iluminados y cerca al ambiente donde Ud. Se encuentra.			
3. Considera que el espacio de espera para la atención es cómodo.			
4. Considera usted que la unidad de recuperación pos anestésica es accesible, adecuado y privado para la atención.			
5. Considera usted que la unidad de recuperación pos anestésica cuenta con personal suficiente para satisfacer las necesidades de salud diariamente.			
6. Considera usted que el tiempo que utilizó la enfermera (o) fue suficiente para su atención.			
7. Usted considera que se respetó el turno de llegada para ser atendido en la cirugía.			
8. La enfermera (o) para realizar un procedimiento lo hace en forma rápida.			

9. Considera usted que el enfermero (a) administra medicamentos y realiza procedimientos a la hora indicada.			
10. La enfermera acude a su llamado en forma oportuna.			
11. Considera usted que el ambiente de recuperación está cerca al ambiente de enfermería.			
IV. COMPETENCIA CIENTIFICO- TECNICA			
1. Considera usted que la enfermera (o) del servicio de centro quirúrgico es competente y tiene vocación de servir.			
2. El enfermero (a) mostro interés y disposición en resolver sus problemas o necesidades.			
3. Considera usted que recibió un buen cuidado por parte de la enfermera (o).			
4. El enfermero (a) demuestra seguridad al realizarle los procedimientos al paciente.			
5. Considera usted que la enfermera que lo cuida tiene capacidad profesional como: Conocimientos, inteligencia, experiencia y habilidad.			
6. La enfermera(o) brinda un cuidado personalizado y de calidad.			
7. El enfermero (a) demuestra conocimiento de los equipos e instrumentos utilizados en el cuidado que le brinda.			
8. El enfermero (a) coordina entre colegas y personal integrante del equipo respecto a los cuidados procedimientos y tratamientos.			
9. El enfermero cuida a todos los pacientes por igual sin distinción de sexo, raza, condición social.			
10. Considera usted que los enfermeros revisaban y controlaban con frecuencia los aparatos que usted tiene colocado.			
V. COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA:			
1. La enfermera (o) le brindo comodidad, seguridad y tranquilidad durante su estadía en la unidad de recuperación pos anestésica.			
2. El enfermero (a) durante su examen/ aseo/ curaciones/ otros Procedimientos, protege y cuida su intimidad.			
3. El enfermero (a) se preocupa por mantener el orden de limpieza y comodidad en el ambiente hospitalario.			
4. El enfermero (a) cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ Tratamiento.			
5. Usted considera que es necesario y recomendable que exista Armonía y amabilidad dentro del equipo de salud.			
6. El enfermero (a) coordina con el equipo para brindarle comodidad y confort.			
7. El enfermero (a) es oportuno en la realización de sus análisis y/o procedimientos, traslado.			
8. La enfermera (o) abastece de recursos y/o material para su cuidado (atención) oportuno y rápido.			
9. Como considera usted que fueron atendidas sus necesidades de higiene.			
10. El personal de enfermería se ha preocupado porque tenga un descanso.			

III. Satisfacción del usuario adulto pos operatorio

Insatisfecho	Satisfecho
1	2

ENUNCIADOS	1	2
I. RELACIONES INTERPERSONALES		
1.- Está satisfecho con la amabilidad que lo atendió la enfermera.		
2.- La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas.		
3.- La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial.		
4.- La enfermera que lo atendió lo llamo por su nombre.		
5.-La enfermera mostro interés al atenderlo.		
II. INFORMACION		
1.- Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud.		
2.- La información que recibió su salud le ayudo a calmar sus dudas.		
3.- Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento.		
4.- Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento.		
5.- La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite.		
6.- Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta.		
7.- Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presto atención a su consulta.		
III. ACCESIBILIDAD Y TIEMPO		
1.- Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera.		
2.- Está satisfecho con los ambientes de unidad de recuperación posanestésica (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía)		
3.- Está satisfecho con el tiempo que utilizo la enfermera para acudir a su llamado.		
4.- Está satisfecho con el tiempo que espero para recibir la atención de la enfermera.		
IV. COMPETENCIA CIENTIFCO – TECNICA		
1.- Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera.		
2.- Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera.		
3.- Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostro la enfermera.		
4.- La enfermera que lo cuido conoce su trabajo.		
5.- Se siente satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera de turno.		
V. COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA		
1.- Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio de recuperación pos anestésica.		
2.- Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio de recuperación pos anestésica.		
3.- Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio de recuperación pos anestésica.		
4.- Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiro la enfermera.		

5.- Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende.		
6.- Está satisfecho con la privacidad de los ambientes de recuperación pos anestésica.		
7.- La enfermera se presentó al momento de su ingreso a la unidad de recuperación pos anestésica.		
8.- La enfermera que lo cuida respeta sus creencias en relación con su enfermedad y su curación.		
9.- Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera (o).		
10.- Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en este hospital.		

Anexo 2

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Yo,.....como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO:** Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: **Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018**, y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.

Firma del Participante

Fecha: _____

Anexo 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto post operado del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018?	<p>General Determinar la relación de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos a. Analizar las relaciones interpersonales con la satisfacción, del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. b. Evaluar la relación de la calidad de información con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. c. Analizar la relación de la calidad en accesibilidad-tiempo con la satisfacción del usuario adulto post operado en la</p>	<p>Calidad de cuidado de enfermería El cuidado de enfermería se fundamenta en las interacciones que establecen el paciente y el equipo de enfermería en diferentes escenarios; en este caso, en el "período perioperatorio". A través de la interacción los sentimientos cumplen una función particular e individual. Se precisan en el equipo de enfermería atributos como la sensibilidad humana, que busca respetar al otro como ser humano que tiene sentimientos y sensibilidad, y que junto con la charla y el humor buscan el bienestar y tranquilidad del paciente para hacerlo sentir como en casa.</p> <p>Satisfacción del usuario post operado. Es cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. En consecuencia, la satisfacción puede ser entendida como el</p>	<p>General La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos a. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. b. La calidad de información se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018 c. La calidad en accesibilidad-tiempo se relaciona significativamente y la satisfacción del usuario adulto post operado en la</p>	<p>Dependiente Satisfacción, del usuario adulto post operado</p> <p>Independiente Calidad de cuidado</p>	<p>Tipo de Investigación Por su orientación: Aplicada Por el diseño de contrastación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No Experimental – Transversal</p> <p>Población/ Usuarios pos operados N= 150</p> <p>Muestra n = 93 usuarios pos operados</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>

	<p>unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p> <p>d. d. Evaluar la relación de la calidad de la competencia técnico-científica con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p> <p>e. Analizar la relación de la calidad en comodidad-seguridad-confianza con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p>	<p>estado afectivo resultado de la percepción del usuario hacia diferentes aspectos de la atención. (Eriksen, 2010)</p>	<p>unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p> <p>d. La calidad de la competencia técnico-científica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p> <p>e. La calidad se relaciona significativamente con la comodidad-seguridad-confianza y la satisfacción del usuario adulto post operado en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 4 JUICIO DE EXPERTOS