

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO
DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO
UNANUE TACNA - 2015

TESIS

Presentada por:

Lic. José Luis Vargas Salcedo

Para optar el Título de Segunda Especialidad en:

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

TACNA - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE

TACNA - 2015

TESIS

Presentada por:

LIC. JOSÉ LUIS VARGAS SALCEDO

Para optar el Título de Segunda Especialidad en:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Aprobado por: UNANIMIDAD ante el siguiente jurado



Dra. Ingrid M. Manrique Tejada
Presidenta



Dra. María del Carmen Silva Cornejo
MIEMBRO



Lic. Esp. Elide E. Tipacti Sotomayor
MIEMBRO



Dra. María Dalija Salas de Cornejo
ASESORA

Dedicatoria

*A mi esposa Haydee e hijos José Daniel y Paola,
por su comprensión, paciencia y apoyo para el
logro de mis objetivos,
a ellos mil gracias*

José Luis Vargas Salcedo

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que participaron e hicieron posible esta investigación.

A la Dra. María Dalila Salas de Cornejo, por su guía y asesoría que permitió desarrollar este trabajo de investigación.

A la Mgr. María Lourdes Vargas Salcedo, mi hermana, por su dedicación, esfuerzo y confianza en mí, mil bendiciones de todo corazón

A los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, por su desinteresada e importante participación, en el desarrollo del presente trabajo.

José Luis Vargas Salcedo

INDICE

Pág.

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|-----|--|----|
| 1.1 | Fundamentos y Formulación del problema | 11 |
| 1.2 | Objetivos | 18 |
| 1.3 | Justificación | 19 |
| 1.4 | Formulación de la Hipótesis | 21 |
| 1.5 | Operacionalización de Variables | 22 |

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 2.1 | Antecedentes de la Investigación | 32 |
| 2.2 | Bases Teóricas | 40 |
| 2.3 | Definición Conceptual de términos | 61 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----|
| CAPÍTULO III | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | |
| 3.1 | Material y Métodos | 62 |
| 3.2 | Población y Muestra | 62 |
| 3.3 | Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 63 |
| 3.4 | Procedimientos de recolección de datos | 66 |
| 3.5 | Procesamiento y análisis de datos | 66 |
| | | |
| CAPÍTULO IV | DE LOS RESULTADOS | |
| 4.1 | Resultados | 68 |
| 4.2 | Discusión | 103 |
| | | |
| CONCLUSIONES | | 125 |
| RECOMENDACIONES | | 127 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 128 |
| ANEXOS | | 135 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2015. Es una Investigación no experimental, descriptivo, correlacional, la muestra fue 108 pacientes hospitalizados, se aplicó instrumento para valorar el nivel de satisfacción del paciente y el cuidado de enfermería según dimensiones. Obteniéndose los siguientes resultados en relación a la calidad de atención el 75,00 % de los pacientes percibe una calidad de atención alta, el 15,74 % una calidad de atención media y el 9,26 % una calidad de atención baja y en cuanto a la Satisfacción del Usuario con los cuidados de enfermería recibidos, el 76,85 % se siente satisfecho, un 19,44 % poco satisfecho y solo un 3,70 % nada satisfecho.

Llegándose a la conclusión que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, según la Prueba del Chi Cuadrado ($p=0,001<0,05$).

Palabras Clave: Satisfacción del paciente y Calidad del cuidado de enfermería.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Surgery Department of Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2015. It is a non-experimental, descriptive, correlational investigation, the sample was 108 patients hospitalized, an instrument was applied to assess the level of patient satisfaction and nursing care according to dimensions. Obtaining the following results in relation to the quality of care, 75.00% of patients perceive a high quality of care, 15.74% an average quality of care and 9.26% a quality of care low and as for to the satisfaction of the User with the nursing care received, 76.85% feel satisfied, 19.44% are not very satisfied and only 3.70% are not satisfied.

It was concluded that there is a relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the users of the Surgery Service of Hipolito Unanue Hospital, according to the Chi-square test ($p = 0.001 < 0.05$).

Key words: Patient satisfaction and Quality of nursing care.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de Salud en América Latina y el Perú actualmente asumen el reto de poder optimizar los recursos y así elevar la calidad en los servicios de salud; por lo tanto los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona el cuidado de salud a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad del cuidado posible, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

La Calidad del cuidado en los servicios de salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, sin embargo el papel del enfermero es de particular importancia, ya que es quien brinda atención y el cuidado directo y continuo al usuario, y se halla en contacto las 24 horas del día con él; ello exige al profesional de enfermería distintas características en el cuidado que lo orienten a brindar un cuidado de calidad, por lo que involucra entonces un cuidado interpersonal, oportuno, seguro y continuo, éstas ayudaran a lograr a mérito de la profesión una

alta satisfacción de los usuarios del cuidado de enfermería.

En tal sentido con el presente trabajo de investigación se ha pretendido determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2015. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos, el capítulo I, presenta el planteamiento del estudio dado por los fundamentos y formulación del problema, los objetivos, la justificación, la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables. El capítulo II está conformado por el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición conceptual de términos. El capítulo III, describe la metodología de la investigación, donde se presenta el tipo de investigación, población y muestra tomada, técnica, procedimientos y el procesamiento de datos y el capítulo IV está conformado por la presentación de los resultados a través de las respectivas tablas estadísticas con su respectivo análisis cuantitativo y por la discusión de los resultados. Por último se realizan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las instituciones de salud establecen objetivos que se logran gracias a la participación activa y constante del personal de enfermería en el cuidado para satisfacer las necesidades de salud de la población. La sociedad, demandante de atención actualmente no se conforma con que se le brinde asistencia, sino que busca que esta sea de calidad; es decir que cumpla ciertas características o requisitos. Es el cliente o usuario quien de acuerdo a sus necesidades y expectativas define las características de lo que a su juicio requiere el cuidado de enfermería para ser considerado de calidad, y es él quien finalmente valora si le satisfacen o no, para decidir a donde ir a solicitarla.

La calidad del cuidado de enfermería es un conjunto de aspectos, que va a dar el personal de salud, hacia el usuario, como la atención, la calidez que le va a brindar, la confianza y tampoco solo es eso, sino que también contemos con todo lo necesario, con ambientes cálidos, con ambientes adecuados, con medicamentos a la mano, con todo eso, o sea es un conjunto de cosas que hacen la calidad. (1)

En las instituciones de salud, la calidad del cuidado de enfermería se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad (2) ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también sobrepasarlas, es decir, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad.

La satisfacción es un fenómeno que muchas veces está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, de esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configura la expresión de la calidad del servicio. Algunas investigaciones añaden que una experiencia mala influye en la satisfacción del paciente más que tener experiencias buenas. (3)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su constitución

afirma que “toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad del cuidado como objetivo del macro Proyecto de Salud para Todos dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes”. (4)

Es por ello que cobra importancia investigar la calidad de atención que se brinda y su relación con la satisfacción del paciente que acude al servicio de cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna; porque la calidad en la prestación de servicios tiene hoy en día un lugar preponderante en la sociedad y se manifiesta en todos los ámbitos de las actividades humanas. Este concepto es de suma importancia para las instituciones de salud debido a que su trabajo es directamente con seres humanos; sobre todo en centros asistenciales del MINSA, que tienen algunas limitaciones de infraestructura y equipamiento.

La calidad del cuidado de enfermería, involucra varios componentes, desde la esencia misma de los que son los cuidados hasta los medios para prestar los mismos, el profesional de enfermería constituye un recurso humano esencial dentro en las instituciones de salud, cuyo fin es prestar atención integral a la personas en el ámbito de la salud, implementando el cuidado y el

conato permanente y directo con el usuario – bien sea externo o interno. Enfermería desempeña varias funciones de acuerdo a la normatividad de su profesión en busca de dar cumplimiento a la misión, visión y filosofía institucional para lo cual requiere conocer, aplicar, evaluar y reestructurar procesos administrativos que deben ser implementados y puestos al conocimiento del equipo de enfermería, orientando el cumplimiento de las funciones y responsabilidades evitando que estos se interpreten y apliquen de manera diferentes, fortaleciendo de esta manera la gestión del cuidado de enfermería.(5)

Por lo tanto en los servicios de salud las acciones de enfermería se caracterizan por ser polivalentes, altamente flexibles, con un gran contenido multidisciplinario; pero también lleno de paradojas, se nos exige el desarrollo de un pensamiento analítico, crítico, de acercamiento cada vez mayor con el paciente, pero muchas veces el sistema, la infraestructura del servicio o el propio equipamiento o normas no nos permite brindar un cuidado de enfermería de calidad que satisfaga las necesidad del paciente o cubrir sus expectativas cuando ingresa a un servicio.

Esta situación no es ajena a lo que acontece en el Servicio de

Cirugía con los pacientes hospitalizados, ya que muchas veces sus expectativas no son del todo cubiertas y hay insatisfacción por los servicios que recibe porque en mi experiencia clínica profesional se observa que algunas veces los pacientes hospitalizados manifiestan satisfacción con los cuidados de enfermería, que reciben y también a la inversa, pues éstos no son realizados con la debida calidad; los pacientes en algunas oportunidades expresan insatisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, aunque el personal los realice con calidad.

La satisfacción del paciente es una respuesta emocional y subjetiva que debe perfilarse conforme se avanza en el conocimiento de los diferentes tipos de paciente, esto se sustenta debido a que existen diferencias educativas, sociales y económicas, por lo tanto, la satisfacción como percepción de la calidad varía de una persona a otra en función de sus conocimientos, valores, recursos individuales, además de la edad, sexo y algunos factores de morbilidad.

Es así como a nivel internacional existen algunos estudios de investigación respecto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión trato humano cuyos resultados son regular con un 53,33 %. (6)

Puebla y Cols en el 2 009, en un estudio realizado hallaron que respecto al cuidado de enfermería el 20,9 % de los pacientes expresó que no siempre los trataban con dignidad, el 51,90 % opinó que casi nunca le fueron respetados sus derechos como persona y el 25,00 % afirmó que nunca fueron respetados. Con relación a la percepción de la calidad de la atención recibida por el personal de Enfermería encontró que en general fue mala, no encontraron a nadie que se expresara en términos de excelencia con relación a la atención de Enfermería. (7)

En Cuba, se encontró indicadores de calidad en el cuidado de enfermería, porque la muestra de estudio se mostró satisfecha con el indicador que midió la confianza en su enfermera, sin embargo, la eficiencia de su trabajo sólo alcanzó el 63,10 % de satisfacción.

En el Perú las dimensiones de la calidad valoradas para conocer la satisfacción que tenga el usuario sobre el servicio brindado esta dado también por tres dimensiones mencionadas en un principio, calidad técnico-científico, humana y entorno. Existen estudios donde el 58,40 % de pacientes que declararon ser tratados como un número de cama o un diagnóstico, y el 81,50 % refirió un ambiente incomodo mientras que un 90,00 % manifestó la presencia ruidos durante su atención, exteriorizándose así, las

características negativas de la percepción de la calidad. (Delgado, 2007). También existe un estudio de investigación sobre la calidad de atención de enfermería cuyos resultados refieren que ésta es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación”. (8)

En Tacna en el trabajo de investigación sobre satisfacción del usuario externo realizada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el año 2 012 se refiere que del total de dimensiones evaluadas la satisfacción total es del 40,80 %, siendo el nivel de insatisfacción total 49,20 %. Entre las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción se encuentra la capacidad de respuesta: Nivel de insatisfacción total del 68,25 %. En la Dimensión Seguridad: Nivel de Insatisfacción total es de 60,75 %, seguido de la Dimensión de

Empatía con una insatisfacción de 58,60 % y por último la dimensión de aspectos tangibles con un nivel de insatisfacción de 52,25 %.

En otro estudio de investigación realizado en el 2013 relacionado con el nivel satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del HHU de Tacna se encontró que el 67,50 % de los usuarios encuestados se mostraron medianamente satisfechos, 21,25 % se mostraron satisfechos y un 11,25 % manifestaron insatisfacción. (9)

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Frente a toda esta problemática se planteó la siguiente interrogante para responderla a través de la presente investigación.

¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2015?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación existente entre la calidad del cuidado

de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2015.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Caracterizar el perfil sociodemográfico del paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2015.
- b) Establecer el cumplimiento de los indicadores de calidad del cuidado de enfermería.
- c) Determinar la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se considera importante porque ayudará a mejorar la calidad de cuidado que influye directamente en la calidad de vida y en el mejoramiento del estado de salud de los pacientes además de fortalecer el proceso de atención tendiente a mejorar la satisfacción del usuario y para el servicio contar con un instrumento referencial para la medición de la calidad del cuidado

de enfermería que permitan identificar debilidades y/o fortalezas en la prestación de los servicios, permitiendo plantear alternativas de mejoramiento continuo para lograr mejores resultados.

Porque a partir de la base de datos sobre la aplicación de los indicadores se puede implementar políticas y/o modificar protocolos de atención, para los pacientes y con ello, aumentar la calidad del cuidado en el servicio para los mismos, que es el objetivo principal de todo centro asistencial y de esta forma el profesional de enfermería tome decisiones tendientes a conducir la organización hacia la consecución de objetivos, considerando la influencia de los indicadores de calidad del cuidado de enfermería, así como la satisfacción del personal a su cargo.

También permitirá conocer algunos elementos de motivación que por muchos años se ha pensado que son la clave para resolver la problemática del campo administrativo y de acuerdo a los resultados sugerir la necesidad de implementar programas motivacionales que contribuyan a mejorar la calidad y satisfacción del personal.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H1 Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2015.

Ho No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2015.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

a) **Variable Independiente:** Calidad del cuidado de enfermería

b) **Variable dependiente** : Satisfacción del paciente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | ITEMS Preguntas | Respuesta | Escala de Medición |
|---|--|---|---------------|--|---------------------|--------------------|
| Independiente Calidad del cuidado | Es el proceso que debe responder a las necesidades y expectativas del paciente, debe ser consistente, eficiente, productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente que impacte en el cliente y en el servicio | Arte del cuidado Es la utilización creadora y estética de la ciencia de enfermería que se manifiesta en la relación interpersonal y en la utilización de diversas técnicas y procedimientos, y tiene relación con la aceptabilidad y privacidad | Aceptabilidad | Percibe Ud. recibir un servicio amable y con respeto | Si No A veces | Ordinal |
| | | | | La Enfermera demuestra amabilidad cuando lo atiende | | |
| Cree Ud. que la atención de la Enfermera es la correcta | | | | | | |
| Comprensión | La Enfermera lo entiende o demuestra que lo entiende | | | | | |
| | Entiende Ud. claramente cuando le habla la Enfermera | | | | | |
| Paciencia | La Enfermera tiene paciencia al atenderlo | | | | | |
| | La Enfermera lo escucha lo que tiene que decir | | | | | |
| Calidad técnica del cuidado | Competencia profesional | Observa Ud. habilidad en las enfermeras/os para hacer | Si No | Nominal | | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--------------|---|---------|---|--|
| | | Hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, está relacionada a la eficacia y competencia profesional | | procedimientos tales como aplicar inyectables, curación de heridas y otros. | A veces | | |
| | | | | Los enfermeros tienen conocimientos del cuidado del paciente. | | | |
| | | | Comunicación | | | Los enfermeros me dan explicación sobre el tratamiento, procedimientos y sobre los medicamentos a tomar . | |
| | | | | | | Me enseña a hacer cosas por mí mismo y me da confianza su trabajo | |
| | | | Respeto | | | Me asiste y está presente cuando necesito de su ayuda | |
| | | | | | | Me apoya u ordena al personal para que me asista cuando tengo una necesidad | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--------------|--|---------------------|---------|
| | | | | El personal cuida de mi privacidad cerrando cortinas, puertas cuando realiza procedimientos. | | |
| | | Medio ambiente físico Está directamente relacionado con los aspectos físicos de infraestructura, confort, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, la tranquilidad del ambiente entre otros. | Confort | El ambiente que ocupo es de mi agrado, me siento cómodo y seguro. | Si No A veces | Nominal |
| | | | | La cama se mantiene limpia y es confortable y permite movilizarme con seguridad | | |
| | | | | La habitación que ocupo cuenta con mesita de noche, sillas y banquito para bajar y subir de la cama. | | |
| | | | Tranquilidad | Los enfermeros están atentos a ruidos y otras cosas que perturban mi sueño o descanso. | | |
| | | | Privacidad | Considera que el ambiente que lo rodea le ofrece | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------|--|---------------------|---------|
| | | | | privacidad e individualidad | | |
| | | | Seguridad | Los enfermeros me brindan un ambiente seguro y ordenado cuidando de él. | | |
| | | | | Al ingresar al servicio la enfermera me orienta sobre las rutinas del servicio, se presenta y me dice cómo debería llamarla. | | |
| | | Disponibilidad Es una de las condiciones para alcanzar dar calidad al cliente (entendida como su satisfacción recurrente) porque para que un cliente pueda estar satisfecho con el servicio que se presta, es fundamental que lo | Oportunidad | El enfermero acude en forma oportuna cuando lo necesita | Si No A veces | Nominal |
| | | | | El personal le brinda oportunidad para expresar sus quejas, temores o ansiedades | | |
| | | | Accesibilidad | Cree Ud. que los enfermeros evalúan constantemente su estado de salud | | |
| | | | | Los enfermeros me | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|----------------|--|---------|---------|
| | | consume; y para consumirlo, debe tener acceso al mismo, es decir debe estar disponible | | proporcionan lo que necesito | | |
| | | | Disposición | Por las noches los enfermeros están atentos a mi llamado | | |
| | | Continuidad del cuidado Es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Se le relaciona con la predisposición y la | | Considera ser atendido en forma oportuna con curaciones, administración de medicamentos y otros durante su hospitalización | | |
| | | | Predisposición | Le controlan las funciones vitales por turno | Siempre | |
| | | | | Le administran el tratamiento dentro del horario correcto o indicado | Nunca | |
| | | | | Le realizan curación según indicación o cuando lo necesita | A veces | |
| | | | Confianza | Le brindan la oportunidad para expresar sus temores | | Nominal |

| | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------|--|-----------------------------|---------|
| | | confianza. | | y preocupaciones sobre su recuperación y alta | | |
| | | | | Le explican u orientan en el momento del alta sobre los cuidados a tener en casa | | |
| | | | | Considera que lo atienden con la misma actitud de todos los días | | |
| | | Resultados del Cuidado Es el estado del cliente después de una intervención de enfermería, este criterio sirve para medir los efectos de las intervenciones del cuidado de enfermería que se brinda al paciente, se le relaciona con la | Eficiencia | El personal me hace sentir confortable y me alivia el dolor haciéndome sentir calmado y relajado | Siempre Nunca A veces | Nominal |
| | | | | El personal me hace sentir limpio, fresco y seguro de mí mismo | | |
| | | | | El personal me hace sentir seguro de mi recuperación | | |
| | | | Satisfacción del Paciente | Durante su estancia se ha sentido incomodo alguna vez. | | |
| | | | | Por momentos a sentido la | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|----------------------------|---|--|--|
| | | eficiencia, satisfacción del paciente y del proveedor del servicio. | | necesidad de solicitar su retiro voluntario | | |
| | | | | Ha observado Ud., trato preferencial con otros pacientes y/o discriminación en la atención. | | |
| | | | | Se siente satisfecho y seguro con la atención que le brindan | | |
| | | | | Sé que hacer durante mi estancia en el hospital | | |
| | | | Satisfacción del Proveedor | Podría afirmar que la Enfermera se siente satisfecha y demuestra tener vocación para la atención de los pacientes | | |

| Variable | Definición operacional | Dimensión | Indicador | ITEMS Preguntas | Respuesta | Escala de Medición |
|--|--|---|--------------------|--|---------------------|--------------------|
| Dependiente Satisfacción del paciente | Grado de congruencia entre las expectativas del paciente y sus percepciones acerca de la atención recibida | Respeto al Usuario Expresada a través de la educación, amabilidad y el respeto hacia el paciente | Trato amable | Durante su permanencia en el servicio lo trataron bien | Si No A veces | Nominal |
| | | | Confianza brindada | Le brindaron confianza para expresar sus problemas | | |
| | | Fiabilidad Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa | Eficacia | Cree Ud. que le resolvieron el problema de salud que lo aquejaba | Si No A veces | Nominal |
| | | | | Durante la consulta médica le hicieron un examen completo | | |
| | | | | Se siente satisfecho con la atención recibida | | |
| | | Oportunidad Disposición y voluntad del trabajador para ayudar al paciente y | Tiempo de espera | El tiempo que Ud. espero para ser atendido fue adecuado | Si No A veces | Nominal |
| | | | | El horario de visita al | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|--|---------------------|--|
| | | proporcionar el servicio | | hospital le parece el más adecuado | | |
| | | | Educación | Le explicaron los cuidados a seguir en casa | | |
| | | Accesibilidad Es la facilidad con que se brinda el servicio, desde el punto de vista económico, distancia y cultural | Costos por servicios | Los medicamentos que adquiere en el hospital están a su alcance | Si No A veces | |
| | | | Cultura Idioma | Le explican con palabras entendibles sobre su problema de salud y/o resultados | | |
| | | | | Respetan sus creencias en relación a su enfermedad y curación | | |
| | | Relaciones interpersonales Entre la enfermera y el paciente, está dada por la empatía y nivel de comunicación que mantiene | Empatía | Le explicaron sobre los exámenes o procedimientos que le iban a realizar | Si No A veces | |
| | | | Comunicación | Las indicaciones en la receta están escritas en forma clara y entendible | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|------------------|---|---------------------|--|
| | | | Privacidad | Durante la consulta se respeta su privacidad e individualidad | | |
| | | Seguridad Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales Ausencia de peligro, riesgo o duda | Seguridad física | Le parecieron cómodos y seguros los ambientes del servicio de Cirugía | Si No A veces | |
| | | | | El servicio de Cirugía se encuentra limpio | | |

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Borré Ortiz, Y. (10) en la investigación realizada sobre Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2 013, cuyo Objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, Colombia. Los resultados fueron: La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (de: 18.5), el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad

percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho.

Ratti M. y Rondón García, A. (11) en la investigación Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar-Venezuela 2010, cuyo objetivo general fue Determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad. El trabajo diario que desempeña enfermería en el cuidado a la salud de los usuarios en todos los ámbitos demuestra de manera tangible y legitima la importancia de la Calidad de Atención del profesional de enfermería obtiene los siguientes resultados: según nivel académico predominaron Licenciados en Enfermería con 66.66%, en cuanto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión Trato Humano por parte del Profesional de Enfermería fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los Cuidados el nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43.33%.

Román de Cisneros, G. (12) en la investigación “Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado Carabobo - Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía, que tuvo como objetivo: Determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de cirugía referido a la satisfacción de las necesidades, sensibilización y afectividad, se observó que el 27 % de los pacientes estudiados tienen edades comprendidas entre 45/50 años de edad. Con relación al género el mayor porcentaje fue de un 60 % correspondiente al género femenino.

Se determinó que las enfermeras en un 90 % saludan afectuosamente a los pacientes. Se presentan en un 67 % y los llama por su nombre cuando son atendidos en el 100 %, tienen un trato empático con los pacientes en un 80 % en cuanto a su enfermedad. El 80 % mantiene un trato amable con el familiar y el paciente. Por otra parte el 93 % los atienden con respecto cuando se presenta una eventualidad. Las enfermeras explican en un 90 % el procedimiento de administración de medicamentos correctamente a los pacientes. El 80 % demuestra seguridad cuando realiza el procedimiento de cura de heridas y se determinó

que el 90 % controla los signos vitales. El 83 % presta apoyo en situaciones estresantes a los pacientes. El 90 % cumple con la satisfacción de las necesidades en la prestación del cuidado, el 83% acude a tiempo cuando los pacientes necesitan algún tipo de atención. El 89 % de las enfermeras demuestra confianza y sinceridad en la comunicación y cuidados brindados a los pacientes. El 95 % mantiene el respeto a la intimidad/ creencias y el 88% proporciona apoyo emocional cuando lo necesitan. Por otra parte la percepción que tienen los pacientes sobre los cuidados que le proporciona el profesional de enfermería fueron correctos en un 87 %.

Castro R. C., Moreno R. C. y Paredes S. H. (13) En la Investigación realizada sobre Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan – Iquitos Perú 2016, cuyo objetivo fue determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, llegó a las siguientes conclusiones: En el análisis univariado de calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y

56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho.

García Valverde, M. y Vargas Barreto S. (14), en la investigación Satisfacción Laboral de la Enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo 2016, de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal sobre, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes concluye que el 30% de las enfermeras manifiestan un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 7.5% alta. Respecto a la calidad del cuidado el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables.

Urrutia M. S. y Cantuarias N. (15), en la investigación Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015, que tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. los resultados fueron: el 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno

y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta.

Lupaca Layme, P. (16) en la investigación Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013, cuyo objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2013, cuyos resultados fueron que del 100 % (54), 56 % (30) medianamente favorable, 24 % (13) favorable y el 20 % (11) desfavorable. En el componente interpersonal del 100 % (54), 67 % (36) medianamente favorable, 18 % (10) favorable, 15 % (8) desfavorable. En el componente entorno del 100 % (54), 56 % (30) medianamente favorable, 22 % (12) favorable y 22 % (12) desfavorable.

Chata Jilaja S. (17) según la investigación Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2013, se observa que el 67,50 % de los usuarios encuestados se mostraron medianamente satisfechos, 21,25 % se mostraron satisfechos y un 11.25 % manifestaron insatisfacción.

Espinoza C. E. (18), en el trabajo de investigación sobre “Percepción del paciente acerca de la calidad que brinda la enfermería en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencia Grau” – Lima 2010, se llegó a los siguientes resultados que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es Muy Favorable en lo referente al componente técnico, Favorable en lo concerniente al componente interpersonal y Muy Favorable en el componente confort.

En consideración a la Micro Red del Ministerio de Salud, en la Región Tacna (19), la satisfacción del usuario externo según el informe 2012, muestra un 46 % de pacientes insatisfechos y un 54 % de pacientes satisfechos y según el informe técnico de resultados de medición de Calidad desde la percepción del Usuario de Hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna realizada

en el IV Trimestre del 2011, se objetiva que del total de dimensiones evaluadas, el nivel de satisfacción total es del 39,60 % siendo el nivel de insatisfacción total de 60,40 %. Entre las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción se encuentra la capacidad de Empatía, siendo el nivel de insatisfacción total el 56,53 %. La evaluación indica que el mayor nivel de insatisfacción de los usuarios externo encuentran: la falta de amabilidad, respeto y paciencia del personal de obstetricia/enfermería en un 61,22 %. Así como por la falta de trato amable, respeto y paciencia de los médicos en un 53,96 %. En la dimensión seguridad el nivel de insatisfacción total es del 55,36 % teniendo en consideración la elevación que indica que el mayor nivel de insatisfacción de los usuarios externos se encuentra en la falta de respeto a la privacidad en un 68,37 %.

Según el Buzón de Quejas y Sugerencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna (20), perteneciente al III Trimestre del 2011, se objetiva que la mayor cantidad de quejas fueron por maltrato de parte del personal en un 38,90 %, seguido de un 27,80 % por tiempo de espera, un 22,00 % por falta de calidad percibida por el paciente y un 11,10 % por otro tipo de atenciones como son faltas de personal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD

La palabra calidad es una de las más difíciles de definir, ya que su aplicación es muy amplia. Por razones económicas, las industrias fueron el primer sector de la sociedad que empezaron a promover los conceptos de calidad, sin embargo, en la actualidad, este concepto se relaciona con todos los ámbitos de actividad del ser humano. (21)

En el sector salud el término calidad de la atención es un término ampliamente utilizado con múltiples significados dado a la naturaleza del trabajo, ya que lo que es de buena calidad para una persona puede no serlo para otra. La percepción del paciente y sus familiares sobre la calidad del servicio resulta de la comparación que hagan entre lo que reciben realmente y sus expectativas, es decir, lo que esperan, lo que consideran que debe ser y cómo desean recibirlo.

Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios. En consecuencia, si la percepción del paciente es inferior a sus expectativas, con seguridad su grado de satisfacción será bajo, por el contrario, sí su percepción es superior, entonces tendrá un alto

grado de satisfacción.

Sin embargo, el cuidado de calidad debe ser asegurado, planeado, monitoreado, controlado y evaluado como parte de la administración en el cuidado. Lo anteriormente señalado es fundamental ya que el trabajo con seres humanos debe tener como principio el derecho de todo individuo a recibir cuidado de calidad, especialmente al hablar en términos de salud.

La calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado.

Calidad también es proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

La calidad del cuidado también está considerada como la brecha o

diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (22)

La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios". (Dr. Avenis Donabedian 1980)

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- **Componente técnico:** hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.
- **Componente interpersonal:** se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.
- **Componente del entorno (confort):** está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten

al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los servicios). (23)

En la presente investigación según Avedis Donabedian, son considerados como criterios de la calidad del cuidado las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores; porque el uso de indicadores es un avance en la gestión ya que permite objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia y de esta forma lograr los resultados del cuidado de enfermería.

Arte del cuidado

Es la utilización creadora y estética de la ciencia de enfermería que se manifiesta en la relación interpersonal y en la utilización de diversas técnicas y procedimientos, y tiene relación con la aceptabilidad y privacidad.

Indicadores:

- Aceptabilidad
- Comprensión

- Paciencia

Calidad técnica del cuidado

Hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, está relacionada a la eficacia y competencia profesional.

Indicadores:

- Competencia Profesional
- Comunicación
- Respeto

Medio ambiente físico

Está directamente relacionado con los aspectos físicos de infraestructura, confort, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, la privacidad del ambiente entre otros.

Indicadores:

- Confort
- Tranquilidad
- Privacidad
- Seguridad

Disponibilidad

Es una de las condiciones para alcanzar dar calidad al cliente (entendida como su satisfacción recurrente) porque para que un cliente pueda estar satisfecho con el servicio que se presta, es fundamental que lo consuma; y para consumirlo, debe tener acceso al mismo, es decir debe estar disponible y accesible (grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido), se le relaciona con la oportunidad.

Indicadores:

- Oportunidad
- Accesibilidad
- Predisposición

Continuidad del cuidado

Es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Se le relaciona con la predisposición y la confianza.

Indicadores:

- Predisposición

- Confianza

Resultados del cuidado

Un resultado en el cuidado de la salud, se refiere al cambio en el estado de la salud para un atributo particular, tal como condiciones de la herida quirúrgica en un tiempo determinado, por ejemplo: integridad de la piel, habilidad del paciente para desarrollar actividades funcionales de la vida diaria como bañarse y vestirse, entre otras. Las medidas referentes al estado de salud deben ser específicas, precisas y confiables para que las evaluaciones independientes de un paciente determinado, en un tiempo determinado, permitan realizar las mismas medidas del estado de salud.

Indicadores:

- Eficiencia
- Satisfacción del paciente
- Satisfacción del proveedor

2.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En general la satisfacción del paciente está relacionada con la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. Una persona muy satisfecha, en

términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha adopta actitudes negativas respecto a éste; los empleados manifiestan insatisfacción de diferentes maneras, en lugar de renunciar puede quejarse, insubordinarse, robar bienes de la organización, abandonar o evadir parte de sus responsabilidades laborales.

La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas, es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Medir la satisfacción del usuario constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar del personal de enfermería. A través de la identificación del usuario por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza y satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el usuario espera ver satisfechas. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. (24)

Kotler citado por Thompson (2006) La satisfacción es uno de los

resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas de los usuarios son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, esperan recibir cuidado de calidad y seguridad siendo conscientes de que existe un bajo nivel de desempeño lo aceptan sin quejarse y hasta expresan satisfacción cuando participan en encuestas. La satisfacción del paciente, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es la opinión de los pacientes acerca del personal de enfermería durante su estancia en el servicio, determinada por las respuestas a una serie de preguntas con respecto a indicadores del cuidado de

enfermería y elementos claves del servicio como: arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, medio ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado, eficiencia/resultado del cuidado.

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico; sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.

Siendo la satisfacción del cliente el grado de congruencia entre las expectativas del paciente y sus percepciones acerca de la atención recibida con sus respectivos criterios como ser: el respeto al usuario, la fiabilidad, la oportunidad, accesibilidad, relaciones interpersonales y la seguridad

- **Respeto al Usuario**

Expresada a través de la educación, amabilidad y el respeto

hacia el paciente, valorándolo en el trato amable y confianza brindada.

- **Fiabilidad**

Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad.

- **Oportunidad**

Disposición y voluntad del trabajador para ayudar al paciente y proporcionar el servicio, midiéndolo en el tiempo de espera y educación.

- **Accesibilidad**

Es la facilidad con que se brinda el servicio, desde el punto de vista económico, distancia y cultura, evaluándolo por costos por servicio y cultura/idioma.

- **Relaciones interpersonales**

Entre la enfermera y el paciente, está dada por la empatía y nivel de comunicación que mantiene, valorándolo por empatía, comunicación y privacidad.

- **Seguridad**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales,

ausencia de peligros, riesgo o duda a la hora de brindar el cuidado, midiéndola en la seguridad física.

2.2.3 SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL

Es la unidad orgánica encargada de brindar atención a los pacientes que requiera atención quirúrgica general, igualmente genera investigación clínico quirúrgica y estadística de los diferentes procesos en el área de su influencia. Depende del Departamento de Cirugía y tiene asignados los siguientes objetivos funcionales:

- a) Realizar diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente, mediante el acto no especializado quirúrgico.
- b) Desarrollar acciones de promoción y protección de la salud en los casos con problemas quirúrgicos no especializado.
- c) Brindar protección o prevención de riesgos microbianos
- d) Realizar estudios de nuevos métodos de diagnóstico y tratamiento según especialidades.
- e) Realizar procedimientos de alta complejidad.
- f) Fomentar y realizar las investigaciones científicas y capacitación médica continua.

En cuando a la oferta del servicio de cirugía el promedio de pacientes hospitalizados por día es de 30 a 35, teniendo al mes un promedio de

100 a 120 atendidos por diversas patologías quirúrgicas que requieren una atención continua de hospitalización.(25)

2.2.4 CONCEPTO DE ENFERMERÍA

El concepto de enfermería ha sufrido cambios y modificaciones con los años debido a la evolución de la sociedad, tecnología y ciencia en general.

Florence Nigthingale inicia conceptualizando a la “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería”. (26)

Posteriormente Virginia Henderson en 1960 conceptualiza “la enfermería como el conjunto de actividades que contribuyen a recuperar la independencia del ser humano lo más rápidamente posible”. (27)

Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionado con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo”. (28)

En la actualidad según la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en Noviembre del 2004 refirió que “Enfermería es una profesión centrada en la concepción holística de la persona, que ostenta una práctica integral, preventivo-promocional y recuperativa; que trabaja con seres humanos, familias, grupos, comunidades y sociedad en conjunto, se constituye en un grupo estratégico para liderar e impulsar importantes transformaciones que se requieren en salud, tales como la humanización de la atención, los cambios de paradigmas teniendo como eje la promoción de la Salud, la participación de los usuarios en la gestión, la creación de nuevos espacios y modalidades para la atención, entre otros”.

Calidad del Cuidado de Enfermería

La calidad del cuidado de enfermería se define como: “... la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. (29)

Para Senge (1999), la calidad de cuidado de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté

empeñado en ello (CEP/Perú). Es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho. (30)

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”. (31)

Según Sebastián Bustamante, existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes. El cuidado como una mística humana, es una característica humana innata, es el “modo humano de ser”, una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el

cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente. El cuidado como una relación interpersonal enfermera-paciente es en contraste a las perspectivas anteriores, una visión que se considera fundamento del cuidado humano, con lo cual se expresa la creencia que el cuidado es una relación interpersonal, originando que la interrelación sea vista como la esencia del cuidado.(32)

El paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad. La necesidad del paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha, es así que debe confiar en la enfermera como una persona que se preocupa por su atención. La calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la atención enfermera-paciente y dependiendo de esta el paciente recepcionará como mala o buena la calidad de atención.

Pedro Laín Exralgo, en su obra “Enfermedad con experiencia”, plantea “Que sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor con el riesgo de morir”,

quien está enfermo se siente penosamente solo y eso acrecienta su aflicción y su desvalimiento. (33)

El paciente es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo. Cada paciente tiene características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, etc.) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve; esto conlleva a que cada necesidad que presente tenga que ser atendida de manera diferente y específica. Así podemos mencionar las siguientes características individuales del paciente: Edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización, entre las más importantes.

ROL DEL/A ENFERMERO/A

El rol del/a enfermero/a como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la salud; porque el enfermero/a es el líder del cuidado ofrecido al cliente y esto se constituye en su fuente principal de contacto continuo, implicando en orientarlo sobre las

normas y derechos, así como prestarle informaciones completas, precisas y verdaderas al respecto de los procedimientos de los integrantes del equipo de enfermería y otros profesionales ya que el/la enfermero/a es considerado como un profesional privilegiado porque tiene la oportunidad de interactuar directamente con el cliente y de aproximarse de su referencia, que es única, para comprender sus deseos y expectativas, madurando la práctica del cuidar con calidad, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: físicos, psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos. (34)

La Administración de la Calidad implica en el cuestionamiento de valores tradicionales, relativos tanto a la administración de las personas en lo que se refiere a la función de los clientes, ya que, según esa filosofía, conocer y “encantar” a los clientes es el juego en el cual todos deben participar. Se hace necesario enfrentar este desafío porque se trata de garantizar la sobrevivencia de la institución; en ese sentido, la satisfacción de los usuarios ha sido utilizada como instrumento de evaluación de la calidad de los servicios de salud, así como de aprobación hospitalaria.

Para administrar un servicio de salud, teniendo en perspectiva la calidad de las acciones de salud, es necesario adoptar cambios, cambiando el foco de acción centrado en la enfermedad para la producción de salud centrada en el sujeto; así, el trabajo no puede ser fragmentado, individual y hegemónico.

La enfermera dentro del servicio de cirugía tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia. (35)

El rol profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía es considerado de gran importancia, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería iniciándose por la valoración, el estado nutricional y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo, así como las actividades de gestión.

El/a enfermero/a debe reflexionar sobre su trato al paciente, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional – paciente, confianza para preguntar por su estado, dolor, etc., debe saber hablar y escuchar al paciente, para detectar posibles complicaciones clínicas, valorar si el paciente está usando sus facultades intelectuales o están ensombrecidos, para evaluar no solo

un estado de lucidez sino su entrada en un proceso patológico/quirúrgico, la enfermera debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciando la información orientativa de la información clínica explicándole el mecanismo de su entorno; apoyando el esfuerzo y colaboración del paciente con refuerzos positivos, por ser ello un voto de confianza que les anima a seguir adelante, cuidando de los comentarios delante de los pacientes, pues no solo les aumenta su angustia, sino que también son fuente de gran incertidumbre. (36)

La satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta, toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad; asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información y debe proporcionar comodidad durante su estadía.

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

a) Calidad del cuidado de enfermería

Es el proceso que debe responder a las necesidades y expectativas del paciente, debe ser consistente, eficiente, productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el servicio

b) Satisfacción del paciente

Grado de congruencia entre las expectativas del paciente y sus percepciones acerca de la atención recibida.

c) Servicio de Cirugía

Es la unidad orgánica encargada de brindar atención a los pacientes que requieran atención quirúrgica general, igualmente genera investigación clínico quirúrgica y estadística de los diferentes procesos en el área de su influencia. Depende del Departamento de Cirugía.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MATERIAL Y MÉTODOS

Según la naturaleza del problema y los objetivos formulados en la presente investigación, ésta es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal a que permite presentar la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado y correlacional porque relaciona las variables consideradas en la presente investigación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por el 100% de los pacientes hospitalizados durante los meses de setiembre a noviembre del 2016 en el Servicio de Cirugía (108), la misma que constituye la muestra que fue no probabilística y de selección por conveniencia.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario elaborado por el mismo autor de la investigación, que comprende 35 preguntas distribuidas en tres secciones:

- **Una primera sección** con datos personales como: sexo, edad, estado civil, escolaridad, ocupación, modalidad de ingreso, motivo de hospitalización, días de hospitalización y modalidad de egreso. Total de preguntas: 13
- **Una segunda sección** relacionada con los indicadores y sub indicadores de satisfacción del paciente. Total de preguntas: 16
Respeto al usuario (2), fiabilidad (3), oportunidad (3), accesibilidad (3), relaciones interpersonales (3) y seguridad (2), cada uno con sus indicadores

Cada pregunta tuvo tres opciones de respuesta:

- Sí valorado con 2 puntos
- A veces valorado con 1 punto
- No valorado con 0 puntos

Primeramente se obtendrá el nivel de satisfacción global del

usuario de acuerdo al logro del indicador.

Posteriormente como resultado de la puntuación se determinará:

- Paciente Satisfecho (De 22 a 32 puntos)
- Paciente Poco satisfecho (De 12 a 21 puntos)
- Paciente nada satisfecho (De 0 a 11 puntos)

Datos que sirvieron para para establecer la relación con la calidad del cuidado de enfermería.

- **Una tercera sección** relacionada a las dimensiones e indicadores de calidad del cuidado de enfermería recibido. Total de dimensiones 06

Arte del cuidado (7), calidad técnica del cuidado (7), medio ambiente físico (7), disponibilidad (5), continuidad del cuidado (7) y resultados del cuidado (9).

Cada pregunta tiene 3 opciones de respuesta utilizando la siguiente escala

- Si valorado con 2 puntos
- A veces valorado con 1 punto
- No valorado con 0 puntos

Como primer resultado de la puntuación se tendrá:

- Cumplimiento de la Dimensión
- A veces cumplimiento de la Dimensión
- No cumplimiento de la Dimensión

De acuerdo al puntaje obtenido se determinó el nivel de calidad del cuidado de enfermería:

- Calidad Alta (De 57 a 84 puntos)
- Calidad Medía (De 29 a 56 puntos)
- Calidad Baja (De 0 a 28 puntos)

Se realizó la prueba piloto aplicando el instrumento elaborado a 10 profesionales de enfermería que no constituyeron la muestra con similares características con el propósito conocer la comprensión, practicidad y el tiempo a utilizar para su administración así como proporcionar las bases necesarias para las pruebas de validez y confiabilidad. El instrumento fue validado por 04 expertos en el tema, y la confiabilidad del instrumento se realizó a través del Cálculo de Coeficiente de Confiabilidad Alfa-Crombach aplicado a la prueba piloto y de esta forma se determinó la confiabilidad del instrumento para la presente investigación.

3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos se realizaron las coordinaciones necesarias con las autoridades del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, con el Jefe del Servicio de Cirugía: Médico y Enfermería a fin de aplicar el instrumento.

La aplicación del instrumento se realizó durante los meses de setiembre, octubre y noviembre 2016 a todos los pacientes que se hospitalizaron en el Servicio de Cirugía y que cumplieron con los criterios de inclusión, no teniendo ningún rechazo por parte de los pacientes a quienes previamente se les explicó los objetivos de la investigación y se les solicitó previamente su consentimiento informado.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recolectada la información, se hizo la revisión de los instrumentos, la codificación y elaboración de la base de datos, así como el procesamiento estadístico utilizando el programa SPSS versión 20.0 en español, luego se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos de acuerdo a los objetivos de la investigación y aplicación de la prueba del chi cuadrado.

CAPITULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados de la investigación en tablas y gráficos estadísticos correspondientes de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

A continuación se presentan las tablas y gráficos de acuerdo a los resultados obtenidos.

TABLA N° 01
 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS PACIENTES
 HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
 DEL H.H.U. - TACNA 2016

| CARACTERÍSTICAS PERSONALES | | Nº | % |
|----------------------------|------------------|------------|---------------|
| SEXO: | | | |
| | Masculino | 59 | 54,63 |
| | Femenino | 49 | 45,37 |
| | TOTAL | 108 | 100,00 |
| EDAD: | | | |
| | < 18 años | 7 | 6,48 |
| | De 19 a 29 años | 30 | 27,78 |
| | De 30 a 39 años | 24 | 22,22 |
| | De 40 a 49 años | 17 | 15,74 |
| | De 50 a 59 años | 12 | 11,11 |
| | > 60 años | 18 | 16,67 |
| | TOTAL | 108 | 100,00 |
| ESTADO CIVIL: | | | |
| | Soltero | 24 | 22,22 |
| | Casado | 38 | 35,19 |
| | Conviviente | 40 | 37,04 |
| | Viudo/Divorciado | 6 | 5,55 |
| | TOTAL | 108 | 100,00 |
| ESCOLARIDAD: | | | |
| | Analfabeto | 10 | 9,26 |
| | Primaria | 30 | 27,78 |
| | Secundaria | 32 | 29,63 |
| | Superior | 36 | 33,33 |
| | TOTAL | 108 | 100,00 |
| OCUPACIÓN: | | | |
| | Empleado | 14 | 12,97 |
| | Independiente | 29 | 26,85 |
| | Ama de Casa | 40 | 37,04 |
| | Estudiante | 21 | 19,44 |
| | Otro | 4 | 3,70 |
| | TOTAL | 108 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes Hospitalizados - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016

Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla podemos observar que el 54,63 % son de sexo masculino y el 45,37% son de sexo femenino, en cuanto a la edad el 6,48 % son menores de 18 años, el 27,78 % tienen de 19 a 29 años, el 22,22 % de 30 a 39 años, el 15,74 % de 40 a 49 años, el 11,11 % de 50 a 59 años y el 16,67 % es mayor de 60 años.

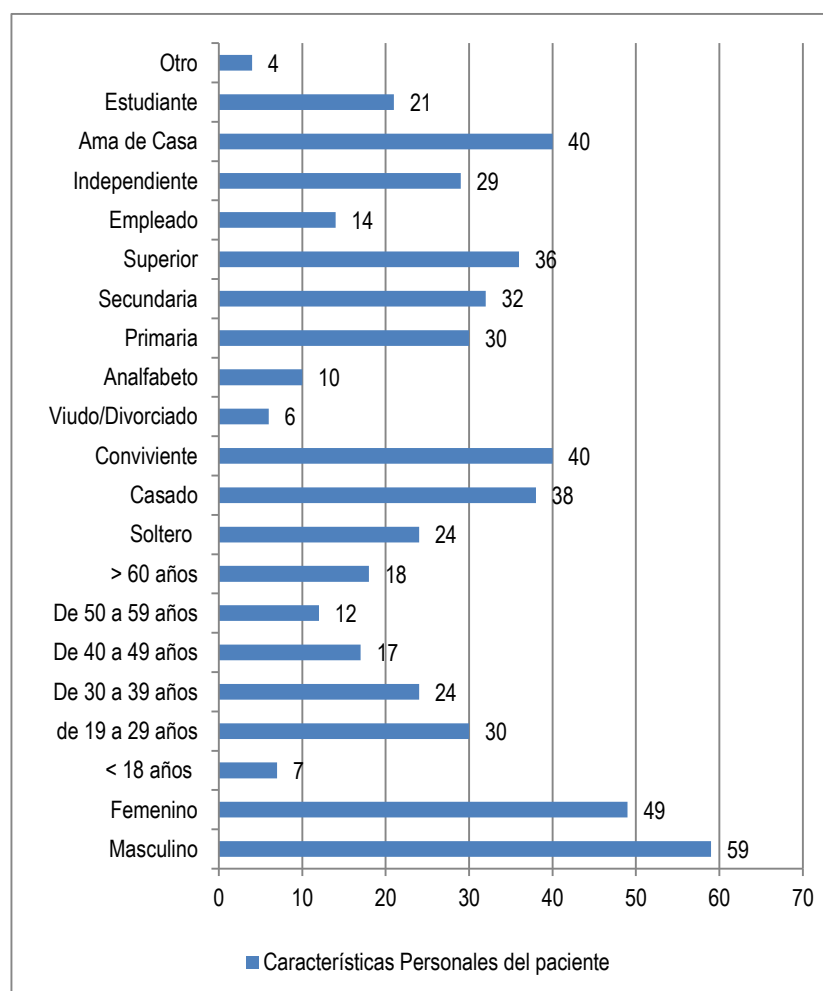
En cuanto al estado civil el 22,22 % es soltero, el 35,19 % es casado, el 37,04 % es conviviente y el 5,56 % es viudo/ divorciado.

En relación a la escolaridad el 9,26 % es analfabeto, el 27,78 % tiene primaria, el 29,63 % secundaria y 33,33 % tienen educación superior.

Respecto a la ocupación el 12,97 % es empleado, el 26,85 % es independiente, el 37,04 % son amas de casa, el 19,44 % son estudiantes y el 3,70 % tienen otra ocupación.

GRÁFICO N° 01

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 01

TABLA N° 02

CARACTERÍSTICAS DE HOSPITALIZACIÓN Y EGRESO
DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

| CARACTERÍSTICAS DE HOSPITALIZACIÓN | Nº | % |
|------------------------------------|------------|---------------|
| MODALIDAD DE INGRESO: | | |
| Por Emergencia | 55 | 50,93 |
| Por Consulta Externa | 50 | 46,30 |
| Por Transferencia | 3 | 2,78 |
| TOTAL | 108 | 100.00 |
| MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN: | | |
| Cirugía | 75 | 69,44 |
| Traumatología | 20 | 18,52 |
| Neurocirugía | 5 | 4,63 |
| Urología | 5 | 4,63 |
| Otorrinolaringología | 3 | 2,78 |
| TOTAL | 108 | 100,00 |
| DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN: | | |
| De 1 a 5 días | 65 | 60,19 |
| De 6 a 10 días | 31 | 28,70 |
| De 11 a 15 días | 10 | 9,26 |
| Más de 15 días | 2 | 1,85 |
| TOTAL | 108 | 100,00 |
| MODALIDAD DE EGRESO: | | |
| Alta Médica | 105 | 97,22 |
| Retiro Voluntario | 3 | 2,78 |
| TOTAL | 108 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes Hospitalizados - Servicio de Cirugía
HHUT- Setiembre a Noviembre 2016
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

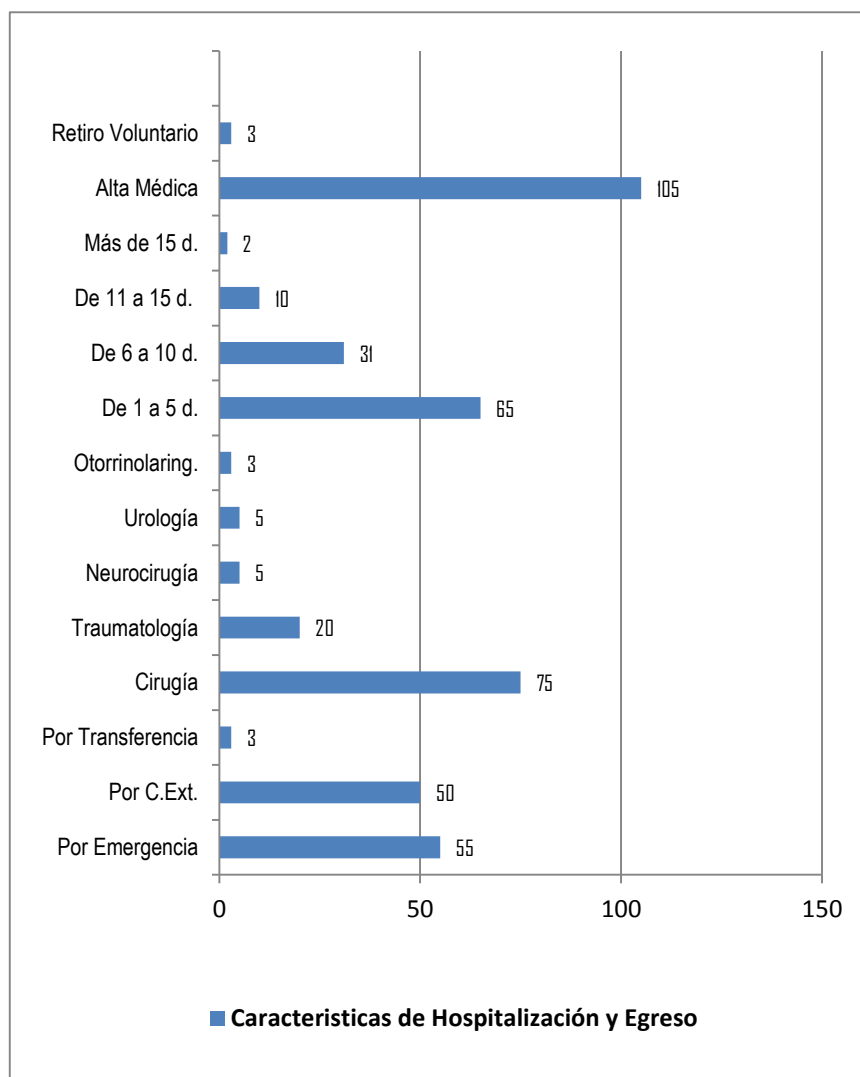
En la presente tabla podemos observar que el 50,92 % ingreso al Servicio por Emergencia, el 46,30 % por Consulta Externa y sólo el 2,78 % por Transferencia.

En cuanto al motivo de su hospitalización el 69,44 % ingreso por cirugía, el 18,52 % por traumatología, el 4,63 % por neurología y urología también, y solo el 2,78 % por otorrinolaringología.

Respecto al tiempo de hospitalización el 60,19 % estuvo de 1 a 5 días, el 28,70 % de 6 a 10 días, el 9,26 % de 11 a 15 día y el 1,85 % más de 15 días y en cuanto a la modalidad de egreso el 97,22 % fue por alta médica, el 2,78 % por retiro voluntario

GRÁFICO N° 02

CARACTERÍSTICAS DE HOSPITALIZACIÓN Y EGRESO DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 02

TABLA N° 03
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SEGÚN LAS DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

| DIMENSIÓN | INDICADOR | PERCEPCION DEL USUARIO SOBRE ATENCIÓN RECIBIDA | SI | | NO | | A VECES | |
|-----------------------------------|---------------------|--|-------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|--------------|
| | | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| RESPETO AL USUARIO | Trato | Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron bien | 87 | 80,56 | 21 | 19,44 | 0 | 0,00 |
| | Confianza | Le brindaron confianza para expresar su problema | 49 | 45,37 | 16 | 14,81 | 43 | 39,82 |
| FIABILIDAD | Eficacia | Cree U., que le resolvieron el problema de salud que lo aquejaba | 98 | 90,74 | 10 | 9,26 | 0 | 0,00 |
| | | Durante la consulta médica le hicieron un examen completo | 62 | 57,41 | 35 | 32,41 | 11 | 10,18 |
| | | Se siente satisfecho con la atención recibida | 76 | 70,37 | 19 | 17,59 | 13 | 12,04 |
| OPORTUNIDAD | Tiempo de Espera | El tiempo que Ud., espero para ser atendido fue adecuado | 71 | 65,74 | 21 | 19,44 | 16 | 14,82 |
| | | El horario de visita al hospital le parece el más adecuado | 3 | 2,78 | 100 | 92,59 | 5 | 4,63 |
| | Educación | Le explicaron los cuidados a seguir en su casa | 108 | 100,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| ACCESIBILIDAD | Costos | Los medicamentos que adquiere en el Hospital están a su alcance | 20 | 18,52 | 69 | 63,89 | 19 | 17,59 |
| | Cultura/Idioma | Le explicaron con palabras entendibles sobre su problema de salud y/o resultados | 51 | 47,22 | 56 | 51,85 | 1 | 0,93 |
| | | Respetan sus creencias en relación a su enfermedad y curación | 77 | 71,30 | 10 | 9,26 | 21 | 19,44 |
| RELACIONES INTERPERSO NALES | Empatía | Le explicaron sobre los procedimientos o examen que le iban a realizar | 64 | 59,26 | 30 | 27,78 | 14 | 12,96 |
| | Comunicación | Las indicaciones en la receta están escrita en forma clara y entendible | 32 | 29,63 | 73 | 67,59 | 3 | 2,78 |
| | Privacidad | Durante la consulta se respeta su privacidad e individualidad | 30 | 27,78 | 78 | 72,22 | 0 | 0,00 |
| SEGURIDAD | Seguridad Física | Le parecieron cómodos los ambientes del servicio de Cirugía | 91 | 84,26 | 17 | 15,74 | 0 | 0,00 |
| | | El Servicio de Cirugía se encuentra limpio | 45 | 41,67 | 52 | 48,15 | 11 | 10,18 |
| TOTAL | | | 964 | 55,78% | 607 | 35,13% | 157 | 9,09% |
| Grado de Satisfacción | | | Satisfecho | | Nada Satisfecho | | Poco Satisfecho | |

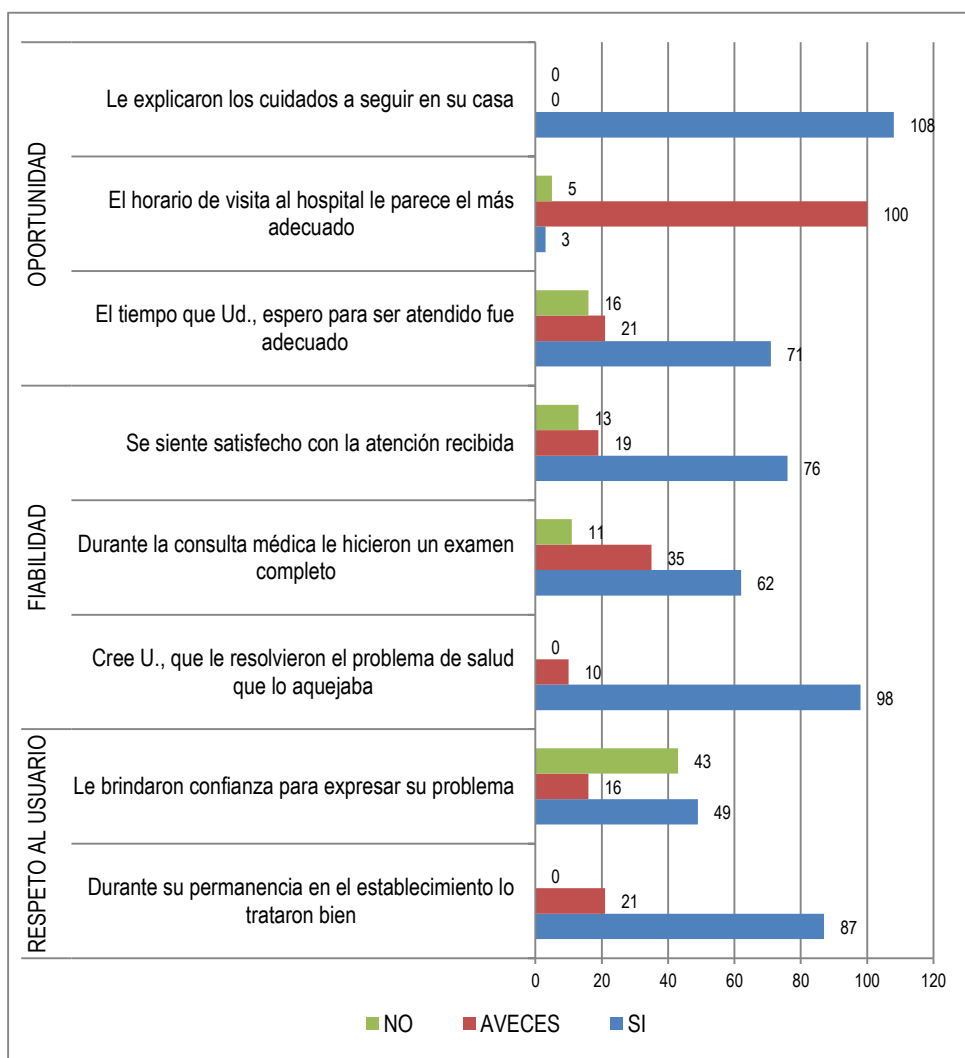
Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes Hospitalización - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla sobre satisfacción del usuario en el Servicio de Cirugía, se observa que en la **Dimensión Respeto al Usuario** el 0,56 % de los pacientes refiere que durante su permanencia en el Servicio lo trataron bien y el 19,44 % no, el 45,37 % considera que le brindaron confianza para expresar su problema, el 14,81 % no y el 39,82 % expreso que veces le brindaron confianza, en la **Dimensión Fiabilidad** el 90,74 % cree que le resolvieron el problema de salud que lo aquejaba y el 9,26 % no, 57,41 % durante la consulta le hicieron un examen completo, al 32,41 % no y al 10,18 % a veces y el 70,37 % se siente satisfecho con la atención recibida y el 12,04 % no, en la **Dimensión Oportunidad** el 65,74% refiere que el tiempo de espera para ser atendido fue adecuado, el 19,44% no y el 14,81% a veces, el 2,78 % considera que el horario de visita al hospital le parece el más adecuado, al 92,59 % no y al 4,63 % a veces y al 100 % le explicaron los cuidados a seguir en su casa, en la **Dimensión Accesibilidad** el 18,52 % considera que los medicamentos que adquiere en el hospital están a su alcance, el 63,89 % dice que no y el 17,59 % a veces, al 47,22 % le explicaron con palabras entendibles sobre su problema de salud y/o resultados, al 51,85 % no y al 0,93 % a veces, el 71,30 % considera que se le respetan sus creencias en relación a su enfermedad y curación, el 9,26 % no y el 19,44 % a veces, en la **Dimensión Relaciones Interpersonales** al 59,26 % le explico sobre los procedimientos o examen que le iban a realizar, al 27,78 % no y

a 12,96 % a veces, el 29,63 % considera que las indicaciones en la receta están escritas en forma clara y entendible, el 67,59 % no y el 2,78 % a veces, el 27,78 % considera que durante la consulta se respeta su privacidad e individualidad y el 72,22 % no y en la **Dimensión Seguridad** al 84,26 % le parecieron cómodos los ambientes del servicio de Cirugía y al 15,74 % no y el 41,67 % considera que el Servicio de Cirugía se encuentra limpio, el 48,15 % no y el 10,18 % a veces.

GRÁFICO N° 03

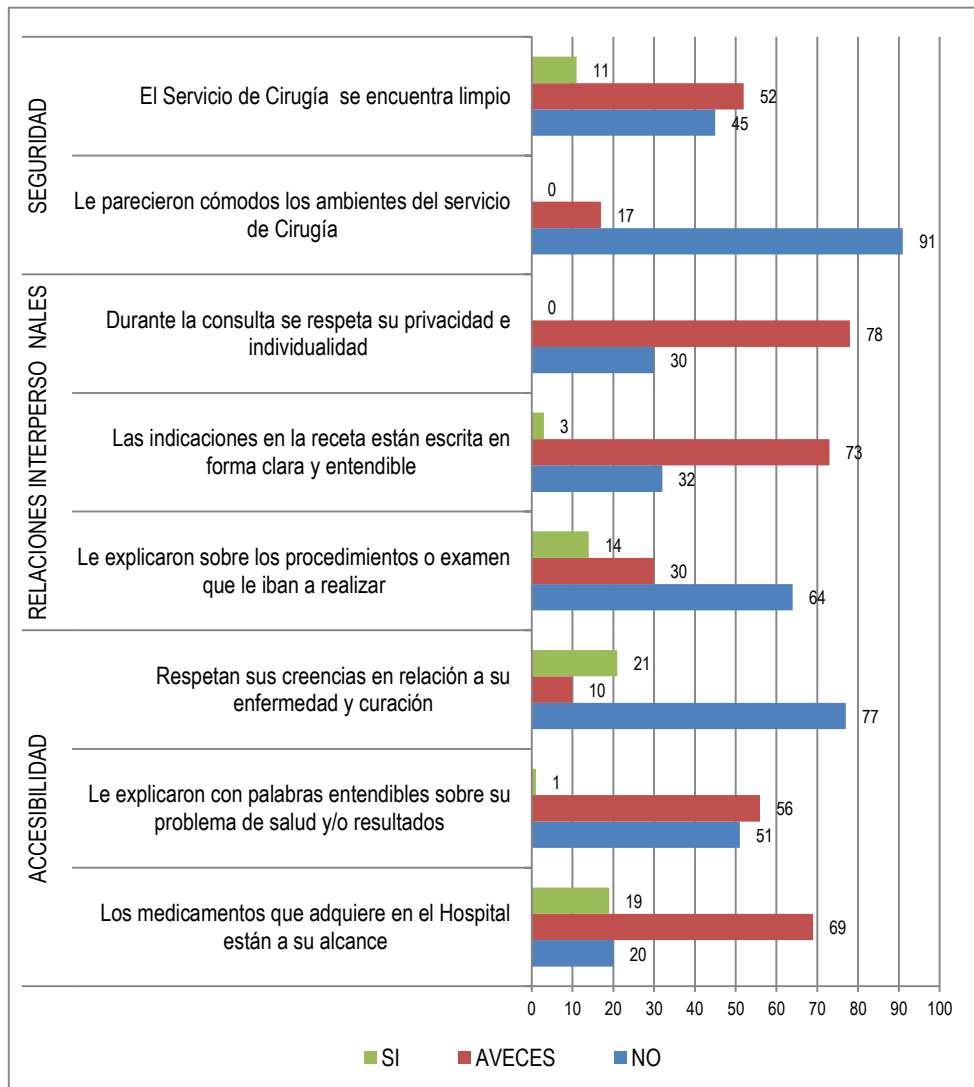
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SEGÚN LAS DIMENSIONES (Respeto al Usuario, Fiabilidad y Oportunidad) EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 03

GRÁFICO N° 03 - A

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SEGÚN LAS DIMENSIONES (Aceptabilidad, Comprensión y Paciencia) EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 03

TABLA N° 04

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
ARTE DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

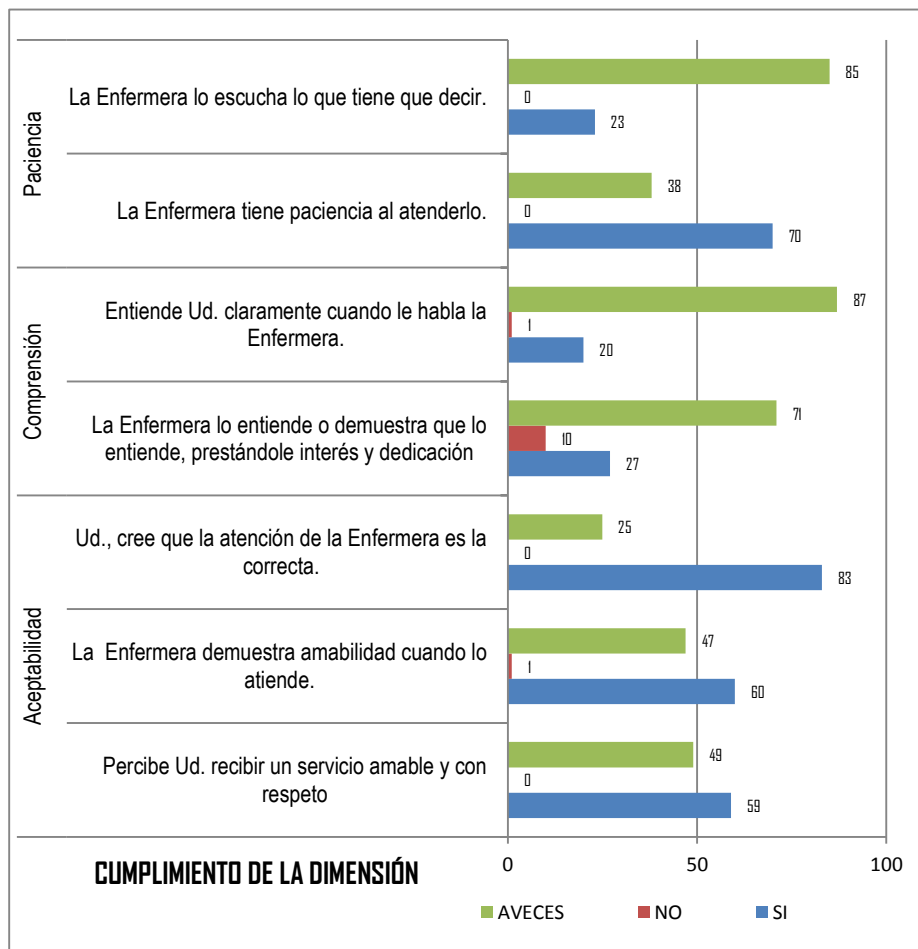
| DIMENSIÓN 1 ARTE DEL CUIDADO | | SI | | NO | | A VECES | |
|-------------------------------------|--|------------|---------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Aceptabilidad | Percibe Ud. recibir un servicio amable y con respeto | 59 | 54,63 | 0 | 0,00 | 49 | 45,37 |
| | La Enfermera demuestra amabilidad cuando lo atiende. | 60 | 55,56 | 1 | 0,93 | 47 | 43,51 |
| | Cree Ud. que la atención de la Enfermera es la correcta. | 83 | 76,85 | 0 | 0,00 | 25 | 23,15 |
| Comprensión | La Enfermera lo entiende o demuestra que lo entiende, prestándole interés y dedicación | 27 | 25,00 | 10 | 9,26 | 71 | 65,74 |
| | Entiende Ud. claramente cuando le habla la Enfermera. | 20 | 18,52 | 1 | 0,93 | 87 | 80,55 |
| Paciencia | La Enfermera tiene paciencia al atenderlo. | 70 | 64,81 | 0 | 0,00 | 38 | 35,19 |
| | La Enfermera lo escucha lo que tiene que decir. | 23 | 21,30 | 0 | 0,00 | 85 | 78,70 |
| TOTAL | | 342 | 45,24% | 12 | 1,58% | 402 | 53,18% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a la **Dimensión Arte del Cuidado**, se observa que el 54,63% percibe haber recibido un servicio amable y con respeto y el 45,37% a veces, el 55,56% refiere que la Enfermera demuestra amabilidad cuando lo atiende, el 43,52% a veces y el 0,93% no, el 76,85% cree que la atención de la Enfermera es la correcta y el 23.15% a veces, el 65,74% refiere que la Enfermera a veces lo entiende o demuestra que lo entiende mostrándole interés y dedicación, el 25% sí y el 9,26% no, el 80,56% a veces entiende claramente cuando le habla la Enfermera, el 18.52% si entiende y el 0,93% que no, el 64,81% refiere que la enfermera tiene paciencia al atenderlo y el 35,19% a veces, y el 78,70% refiere que a veces la enfermera lo escucha lo que tiene que decir y 21,30% que sí.

GRÁFICO N° 04

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
ARTE DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 04

TABLA N° 05

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
 CALIDAD TÉCNICA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
 DEL H.H.U. - TACNA 2016

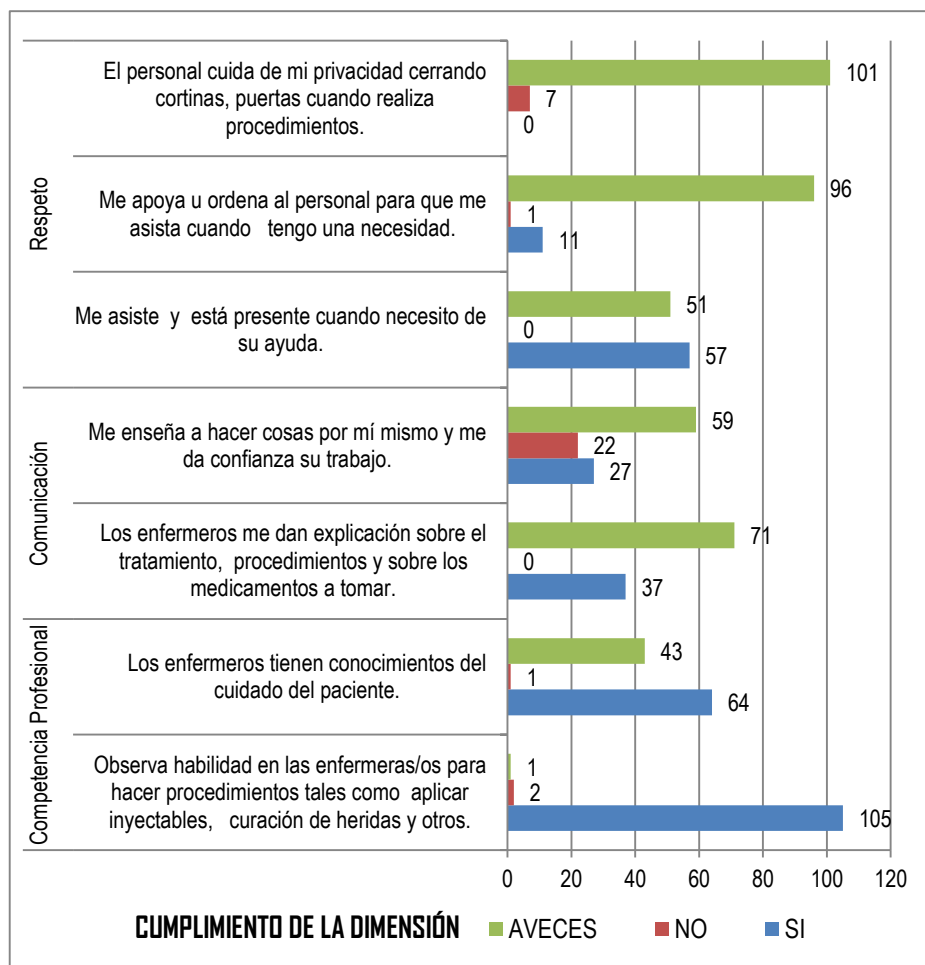
| DIMENSIÓN 2 CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO | | SI | | NO | | A VECES | |
|--|---|------------|---------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Competencia Profesional | Observa habilidad en las enfermeras/os para hacer procedimientos tales como aplicar inyectables, curación de heridas y otros. | 105 | 97,22 | 2 | 1,85 | 1 | 0,93 |
| | Los enfermeros tienen conocimientos del cuidado del paciente. | 64 | 59,26 | 1 | 0,93 | 43 | 39,81 |
| Comunicación | Los enfermeros me dan explicación sobre el tratamiento, procedimientos y sobre los medicamentos a tomar. | 37 | 34,26 | 0 | 0,00 | 71 | 65,74 |
| | Me enseña a hacer cosas por mí mismo y me da confianza su trabajo. | 27 | 25,00 | 22 | 20,37 | 59 | 54,63 |
| Respeto | Me asiste y está presente cuando necesito de su ayuda. | 57 | 52,78 | 0 | 0,00 | 51 | 47,22 |
| | Me apoya u ordena al personal para que me asista cuando tengo una necesidad. | 11 | 10,18 | 1 | 0,93 | 96 | 88,89 |
| | El personal cuida de mi privacidad cerrando cortinas, puertas cuando realiza procedimientos. | 0 | 0,00 | 7 | 6,48 | 101 | 93,52 |
| TOTAL | | 301 | 39,82% | 33 | 4,36% | 422 | 55,82% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
 Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a la **Dimensión Calidad Técnica del Cuidado**, se observa que el 97,22 % sí observa habilidad en las enfermeras/os para hacer procedimientos tales como aplicar inyectables, curación de heridas y otros, el 1,85 % no lo observa y el 0,93 % a veces, el 59,26 % considera que los enfermeros tienen conocimientos del cuidado del paciente, el 39,81 % a veces y el 0,93 % no, el 65,74 % observa que a veces los enfermeros le dan explicación sobre el tratamiento, procedimientos y sobre los medicamentos a tomar, el 34,26 % sí, el 54,63 % refieren que a veces le enseñan a hacer cosas por mí mismo y le da confianza su trabajo, el 25 % que sí y el 20,37 % que no, el 52,78 % manifiesta que la enfermera lo asiste y está presente cuando necesita de su ayuda y el 47,22 % a veces, el 88,89 % refiere que a veces la enfermera lo apoya u ordena al personal para que lo asista cuando tiene una necesidad y el 10,18 % que si y el 0,93 % que no, el 93,52 % manifiesta que a veces el personal cuida de su privacidad cerrando cortinas, puertas cuando realiza procedimientos y el 6,48 % que no.

GRÁFICO N° 05

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
CALIDAD TÉCNICA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 05

TABLA N° 06

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
MEDIO AMBIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

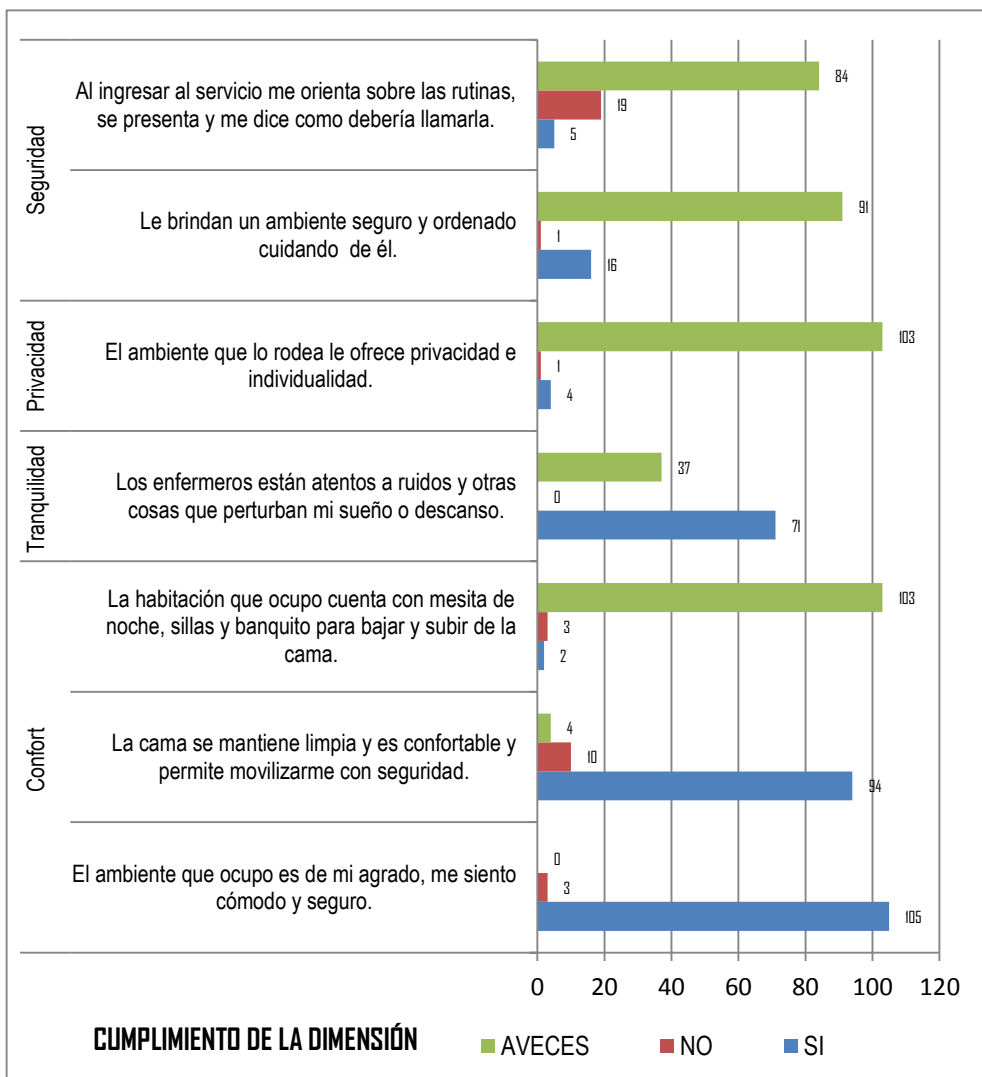
| DIMENSIÓN 3 MEDIO AMBIENTE FÍSICO | | SI | | NO | | A VECES | |
|--------------------------------------|---|-----------|---------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Confort | El ambiente que ocupo es de mi agrado, me siento cómodo y seguro. | 105 | 97,22 | 3 | 2,78 | 0 | 0,00 |
| | La cama se mantiene limpia y es confortable y permite movilizarme con seguridad. | 94 | 87,04 | 10 | 9,26 | 4 | 3,70 |
| | La habitación que ocupo cuenta con mesita de noche, sillas y banquito para bajar y subir de la cama. | 2 | 1,85 | 3 | 2,78 | 103 | 95,37 |
| Tranquilidad | Los enfermeros están atentos a ruidos y otras cosas que perturban mi sueño o descanso. | 71 | 65,74 | 0 | 0,00 | 37 | 34,26 |
| Privacidad | Considera que el ambiente que lo rodea le ofrece privacidad e individualidad. | 4 | 3,70 | 1 | 0,93 | 103 | 95,37 |
| Seguridad | Los enfermeros me brindan un ambiente seguro y ordenado cuidando de él. | 16 | 14,81 | 1 | 0,93 | 91 | 84,26 |
| | Al ingresar al servicio la enfermera me orienta sobre las rutinas, se presenta y me dice cómo debería llamarla. | 5 | 4,63 | 19 | 17,59 | 84 | 77,78 |
| TOTAL | | 25 | 39,29% | 21 | 4,89% | 278 | 55,82% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a **la Dimensión Medio Ambiente Físico**, se observa que el 97,22% considera que el ambiente que ocupa es de su agrado y se siente cómodo y seguro, el 2,78% que no, el 87,04% refiere que la cama se mantiene limpia y es confortable y permite movilizarse con seguridad, el 9,26% que no y el 3,70% que a veces, el 95,37% considera que a veces la habitación que ocupa cuenta con mesita de noche, sillas y banquito para bajar y subir de la cama, el 2,78% que no, el 1,85% que sí, el 65,74% refiere que los enfermeros están atentos a ruidos y otras cosas que perturban su sueño o descanso y el 34,26% a veces, el 95,37% considera que a veces el ambiente que lo rodea le ofrece privacidad e individualidad, el 3,70% sí y el 0,93% que no, el 84,26% refieren que a veces los enfermeros le brindan un ambiente seguro y ordenado cuidando de él, el 14,81% que sí y el 0,93% que no, el 77,78% considera que al ingresar al servicio a veces la enfermera lo orienta sobre las rutinas, se presenta y le dice cómo debería llamarla, el 17,59% que no y el 4,63% que sí.

GRÁFICO N° 06

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
MEDIO AMBIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 06

TABLA N° 07

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
DISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

| DIMENSIÓN 4 DIAPONIBILIDAD | | SI | | NO | | A VECES | |
|-------------------------------------|---|------------|---------------|-----------|---------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Oportunidad | El enfermero acude en forma oportuna cuando lo necesita. | 98 | 90,74 | 0 | 0,00 | 10 | 9,26 |
| | Le brindan la oportunidad para expresar sus quejas, temores y ansiedades. | 1 | 0,93 | 71 | 65,74 | 36 | 33,33 |
| Accesibilidad | Ud. cree que los enfermeros evalúan constantemente su estado de salud. | 44 | 40,74 | 1 | 0,93 | 63 | 58,33 |
| | Los enfermeros me proporcionan lo que necesito. | 21 | 19,44 | 1 | 0,93 | 86 | 79,63 |
| Predisposición | Por las noches los enfermeros están atentos a mi llamado. | 104 | 96,30 | 2 | 1,85 | 2 | 1,85 |
| TOTAL | | 268 | 49,63% | 75 | 13,89% | 197 | 36,48% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

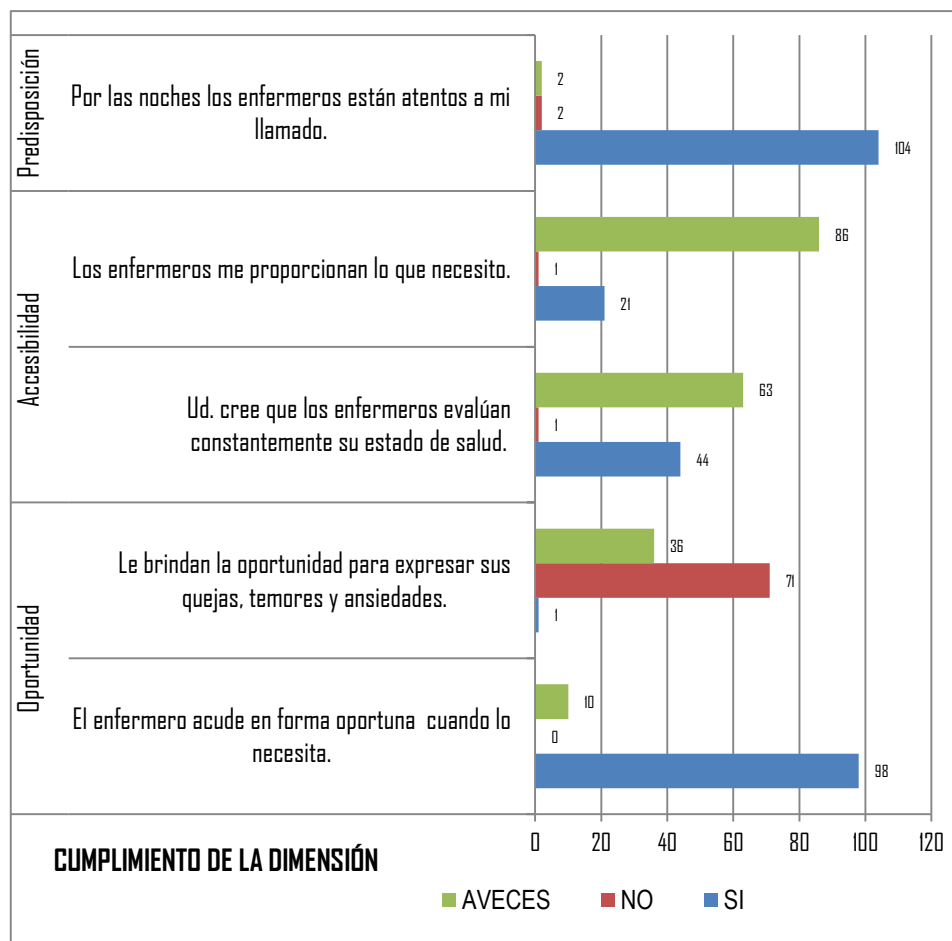
Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a **la Dimensión Disponibilidad**, se observa que el 90,74% considera que el enfermero acude en forma oportuna cuando lo necesita y el 9,26% algunas veces, el 65,74% considera que no se le brinda la oportunidad para expresar sus quejas, temores y ansiedades y el 33,33% a veces y el 0,93% que sí.

El 58,33% cree que los enfermeros a veces evalúan constantemente su estado de salud, el 40,74% que sí y el 0,93% que no, el 79,63% considera que a veces los enfermeros les proporciona lo que necesitan, el 19,44% que sí y el 0,93% que no, el 96,30% considera que los enfermeros están atentos al llamado que hacen, mientras que el 1,85% que no y el 1,85% que a veces.

GRÁFICO N° 07

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
DISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 07

TABLA N° 08

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
CONTINUIDAD DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016

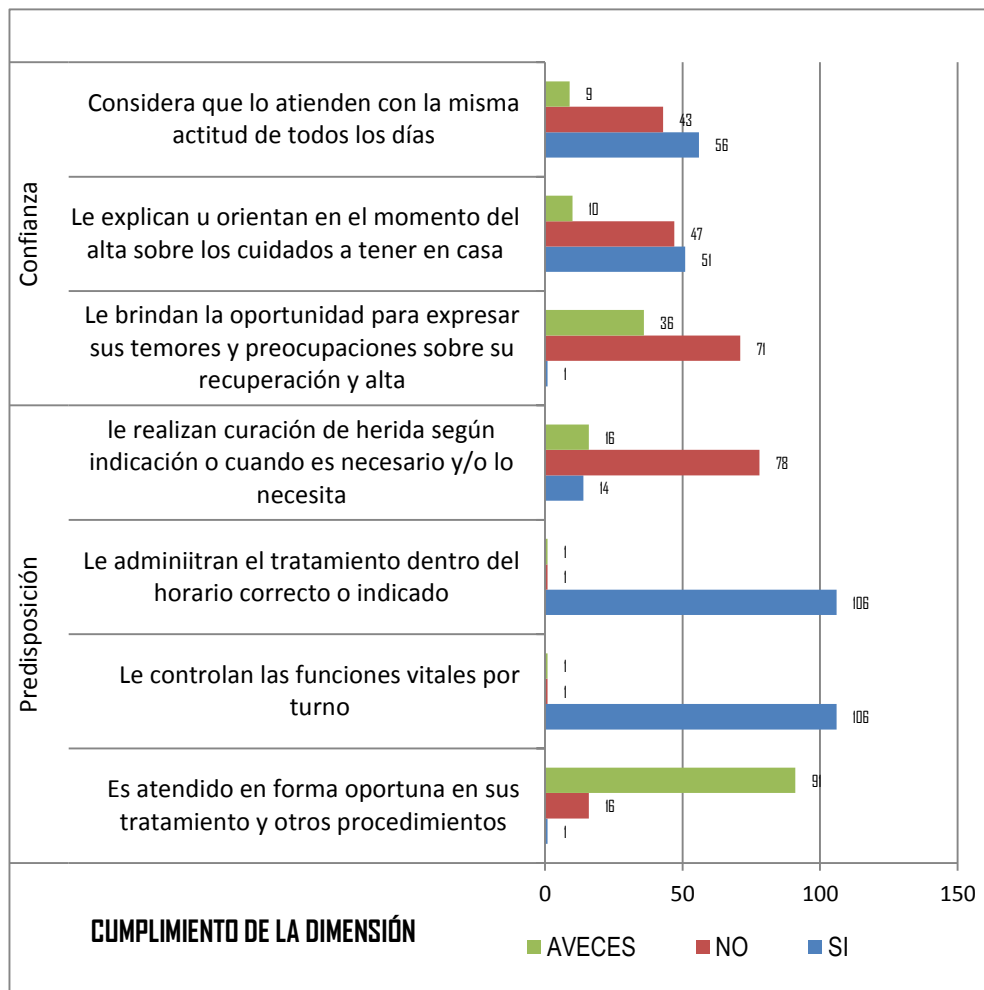
| DIMENSIÓN 5 CONTINUIDAD DEL CUIDADO | | SI | | NO | | A VECES | |
|--|---|------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Predisposición | Es atendido en forma oportuna en sus curaciones, administración de medicamentos y otros durante su hospitalización. | 1 | 0,93 | 16 | 14,81 | 91 | 84,26 |
| | Le controlan las funciones vitales por turno. | 106 | 98,15 | 1 | 0,93 | 1 | 0,93 |
| | Le administran el tratamiento dentro del horario indicado. | 106 | 98,15 | 1 | 0,93 | 1 | 0,93 |
| | Le realizan curación de herida según indicación o cuando es necesario o lo necesita | 14 | 12,96 | 78 | 72,22 | 16 | 14,81 |
| Confianza | Le brindan la oportunidad para expresar sus temores y preocupaciones sobre su recuperación y alta. | 1 | 0,93 | 71 | 65,74 | 36 | 33,33 |
| | Le explican u orientan en el momento del alta sobre los cuidados a tener en casa. | 51 | 47,22 | 47 | 43,52 | 10 | 9,26 |
| | Considera que lo atienden con la misma actitud de todos los días. | 56 | 51,85 | 43 | 39,81 | 9 | 8,33 |
| TOTAL | | 335 | 44,32% | 257 | 33,99% | 164 | 21,69% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a **la Dimensión Continuidad del Cuidado**, se observa que el 84,26% refiere ser atendido a veces en forma oportuna en sus curaciones, administración de medicamentos y otros durante su hospitalización, el 14,81% no y el 0,93% si, el 98,15% manifiesta que sí le controlan las funciones vitales por turno, el 0,93% que no y el 0,93% que a veces, el 98,15% refiere que sí se le administra el tratamiento dentro del horario correcto o indicado, el 0,93% que a veces y el 0,93% que no, el 72,22% refiere que no se le realiza curación de herida según indicación o cuando es necesario y/o lo necesita, el 14,81% a veces y el 12,96% que sí, el 65,74% refiere que no se le brinda la oportunidad para expresar sus temores y preocupaciones sobre su recuperación y alta, el 33,33% a veces lo hacen y el 0,93% que sí, el 47,22% refiere que sí se le explica u orientan en el momento del alta sobre los cuidados a tener en casa, el 43,52% que no y el 9,26% a veces lo hacen, el 51,85% refiere que lo atienden con la misma actitud todos los días, el 39,81% que no y el 8,33% a veces.

GRÁFICO N° 08

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
CONTINUIDAD DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 08

TABLA N° 09

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
 RESULTADOS DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE
 CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016

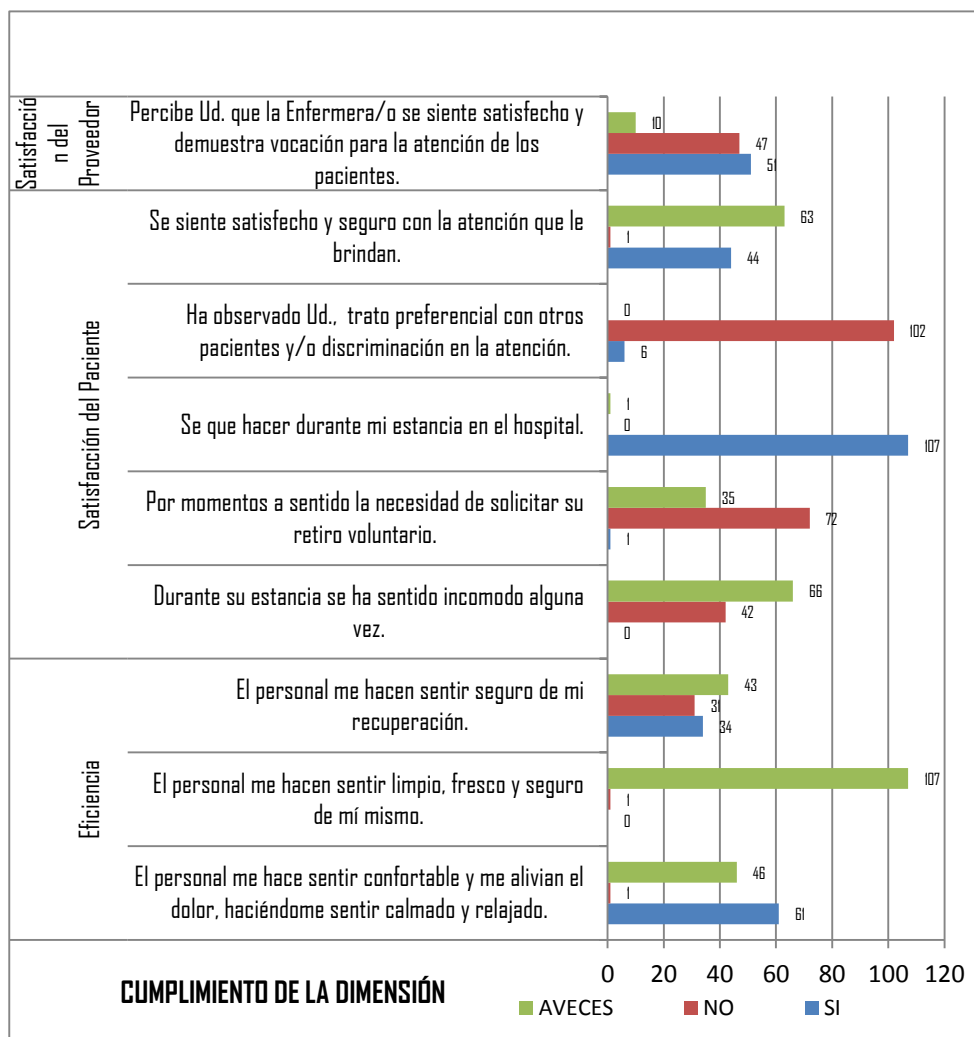
| DIMENSIÓN 6 RESULTADO DEL CUIDADO | | SI | | NO | | A VECES | |
|--------------------------------------|---|------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Eficiencia | El personal le hace sentir cómodo y le alivian el dolor, haciéndole sentir calmado y relajado. | 61 | 56,48 | 1 | 0,93 | 46 | 42,59 |
| | El personal le hace sentir limpio, fresco y seguro de mí mismo. | 0 | 0,00 | 1 | 0,93 | 107 | 99,07 |
| Satisfacción del Paciente | El personal le hace sentir seguro de recuperarse | 34 | 31,48 | 31 | 28,70 | 43 | 39,81 |
| | Durante su estancia se ha sentido incómodo alguna vez | 0 | 0,00 | 42 | 38,89 | 66 | 61,11 |
| | Por momentos ha sentido la necesidad de pedir su retiro voluntario. | 1 | 0,93 | 72 | 66,67 | 35 | 32,41 |
| | Se que hacer durante mi estancia en el hospital. | 107 | 99,07 | 0 | 0,00 | 1 | 0,93 |
| | Ha observado Ud., trato preferencial con otros pacientes y/o discriminación en la atención. | 6 | 5,56 | 102 | 94,44 | 0 | 0,00 |
| Satisfacción del Proveedor | Se siente satisfecho y seguro con la atención que le brindan. | 44 | 40,74 | 1 | 0,93 | 63 | 58,33 |
| | Percibe Ud. que la Enfermera/o se siente satisfecho y demuestra vocación para la atención de los pacientes. | 51 | 47,22 | 47 | 43,52 | 10 | 9,26 |
| TOTAL | | 304 | 31,28% | 297 | 30,56% | 371 | 38,16% |
| CUMPLIMIENTO DE LA DIMENSIÓN | | SI | | NO | | AVECES | |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
 Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla en relación a la **Dimensión Resultado del Cuidado**, se observa que el 56,48% refiere que el personal sí lo hace sentir confortable y le alivian el dolor haciéndome sentir calmado y relajado, el 42,59% a veces y el 0,93% no, el 99,07% refiere que a veces el personal lo hace sentir limpio, fresco y seguro de sí mismo, el 0,93 no, el 39,81% refiere que a veces el personal lo hace sentir seguro de su recuperación, el 31,48% que sí y el 28,70% que no, el 61,11% manifiesta que durante su estancia a veces se ha sentido incomodo, el 38,89% que no, el 66,67% refiere que no ha sentido por momentos la necesidad de solicitar su retiro voluntario, el 32,41% a veces y el 0,93% que sí, el 94,44% refiere que no ha observado un trato preferencial con otros pacientes y/o discriminación en la atención y el 5,56% que sí, el 58,33% refiere que a veces se siente satisfecho y seguro con la atención que le brindan, el 40,74% que sí y el 0,93% que no, el 99,07% refiere que sabe que hacer durante su estancia en el hospital y el 0,93% a veces, el 47,22% percibe que sí la Enfermera/o se siente satisfecha y demuestra vocación para la atención de los pacientes, el 43,52% que no y el 9,26% a veces.

GRÁFICO N° 09

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
 RESULTADOS DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE
 CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 09

TABLA N° 10

NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
 PERCIBIDO POR EL PACIENTE EN EL
 SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U.
 TACNA 2016

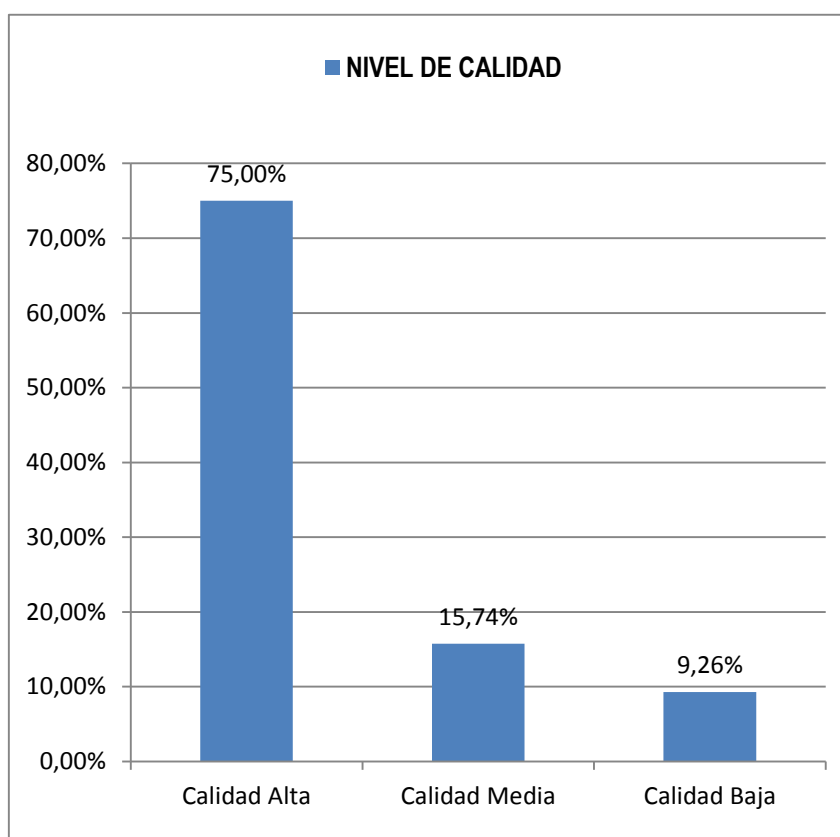
| NIVEL DE CALIDAD | N° | % |
|-------------------------|------------|---------------|
| Calidad Alta | 81 | 75,00 |
| Calidad Media | 17 | 15,74 |
| Calidad Baja | 10 | 9,26 |
| TOTAL | 108 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
 Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presenta Tabla se observa que el 75,00 % de los pacientes perciben una calidad alta del cuidado de enfermería (81), el 15,74 % una calidad media del cuidado de enfermería (17) y el 9,26 % una calidad baja del cuidado de enfermería (10).

GRÁFICO N° 10

NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR EL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 10

TABLA N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
H.H.U. - TACNA 2016

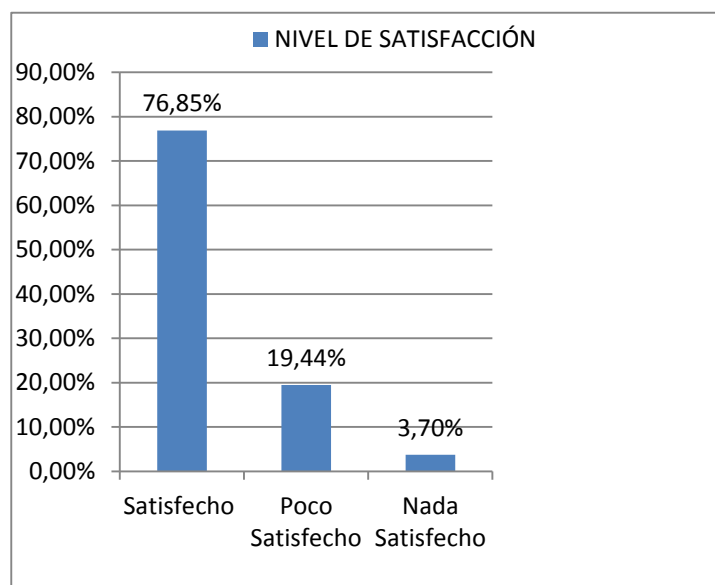
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | N° | % |
|------------------------------|------------|---------------|
| Satisfecho | 83 | 76,85 |
| Poco Satisfecho | 21 | 19,44 |
| Nada Satisfecho | 4 | 3,70 |
| TOTAL | 108 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT-
Setiembre a Noviembre 2016.

Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

GRÁFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 11

TABLA N° 12

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL H.H.U. - TACNA 2016

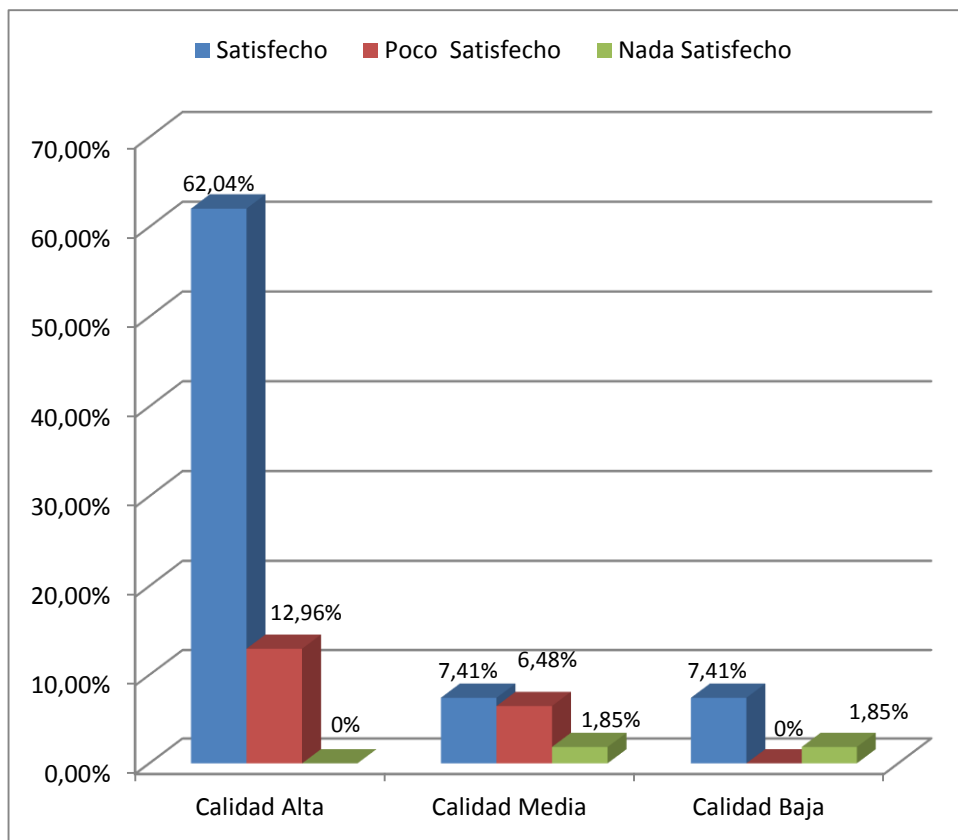
| CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA | NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | TOTAL | |
|---|-----------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|-------------|------------|---------------|
| | Satisfecho | | Poco Satisfecho | | Nada Satisfecho | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Calidad Alta | 67 | 62,04 | 14 | 12,96 | 0 | 0,00 | 81 | 75,00 |
| Calidad Media | 8 | 7,41 | 7 | 6,48 | 2 | 1,85 | 17 | 15,74 |
| Calidad Baja | 8 | 7,41 | 0 | 0,00 | 2 | 1,85 | 10 | 9,26 |
| TOTAL | 83 | 76,85 | 21 | 19,44 | 4 | 3,70 | 108 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario Aplicado a Pacientes - Servicio de Cirugía HHUT- Setiembre a Noviembre 2016.
Elaborado por: Lic. Vargas Salcedo José Luis

En la presente tabla se observa que el 62,04 % de los usuarios se siente satisfecho y el 12,96 % poco satisfecho, pero perciben una calidad alta en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41 % se siente satisfecho, el 6,48 % poco satisfecho y el 1,85% nada satisfecho, pero perciben una calidad media en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41% se siente satisfecho y el 1,85 % nada satisfecho y perciben una baja calidad en el cuidado de enfermería que reciben.

GRÁFICO N° 12

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL H.H.U. - TACNA 2016



Fuente: Tabla N° 12

4.2 DISCUSIÓN

En la **Tabla Nº 01** en relación a las Características Personales de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía, se puede apreciar que el 54,63 % son de sexo masculino y el 45,37% son de sexo femenino, el grupo etario con mayor porcentaje (27,78 %) son de 19 a 29 años seguido de los de 30 a 39 años (22,22 %) y el 15,74 % tienen entre 40 a 59 años. En cuanto al estado civil el 37,04 % son convivientes, seguido del 35,19 % son casados. En cuanto a la escolaridad el 33,33 % tienen educación superior y el 29,63 % secundaria, en cuanto a la ocupación el 37,04 % son amas de casa, el 26,85 % son independientes y un 19,44 % son estudiantes.

Al respecto podemos afirmar que por la edad y el tipo de trabajo, los hombres están más expuestos a sufrir una intervención quirúrgica y por el nivel educativo alcanzado superior y secundaria, sus expectativas como usuario de los servicios de salud son mayores y perciben mejor la calidad del servicio brindado como también la exigencia o demanda para sentirse satisfechos.

Estos datos no son coincidentes con los encontrados en la investigación "Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los

cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado Carabobo en la Unidad de Cirugía, que realizó Román de Cisneros, Gladys (2013) y que tuvo como objetivo: Determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de cirugía referido a la satisfacción de las necesidades, observó que el 27 % de los pacientes estudiados tienen edades comprendidas entre 45/50 años de edad en la presente investigación el 27,78 % tienen de 19 a 29 años, con relación al género el mayor porcentaje fue de un 60% correspondiente al género femenino y en la presente investigación el 54,63 % son del sexo masculino.

En la **Tabla Nº 02** relacionada a las Características de Hospitalización y Egreso, se observa que el 50,93 % ingresaron por emergencia y el 46,30 % por consulta externa, el motivo de hospitalización en el 69,44 % fue por cirugía, el 18,52 % por traumatología y en menor porcentaje (4,63 %) por neurocirugía y urología, respecto a los días de hospitalización el 60,19 % estuvo de 1 a 5 días hospitalizado y el 28,70 % de 6 a 10 días como promedio y la modalidad del egreso en un 97,22 % tuvo alta médica y solo un 2,78 % solicitó su retiro voluntario.

La cirugía es la rama de medicina que se ocupa de las técnicas quirúrgicas que por su magnitud, signos o síntomas y forma de presentación necesitan de intervenciones quirúrgica programadas y no programadas, estas últimas por lo general son admitidas en los servicio de emergencia porque la salud del paciente está en peligro y requiere una intervención rápida y segura, esto es coincidente con los resultados relacionados al perfil del paciente que en un 50,93 % ingreso por emergencia y el 69,44 % el motivo fue por cirugía, la cirugía inmediata es aquella que es impostergable, generalmente se utiliza para salvar la vida de algún paciente. Por lo tanto es muy importante, conocer los distintos roles a ser cumplidos alrededor del paciente en la cirugía, tanto los profesionales de la salud, como familiares tienden a tener distintas reacciones frente a los mecanismos de defensa naturales del paciente en cuestión.

La hospitalización es entendida como el periodo de tiempo que una persona permanece internada para la ejecución de cualquier acción que busque la recuperación de su salud, supone la ruptura del bienestar físico - biológico que también repercute sobre el estado emocional y social. Por lo tanto, al momento de cuidar de la salud del paciente, se deben integrar todos los aspectos, evitando tratar solo el físico y considerando los otros en última instancia olvidando

que la enfermedad los compromete igualmente; por lo tanto los niveles de progreso tanto en la adaptación preoperatoria como en la recuperación postoperatoria, dependen mucho del rol del médico y sobre todo de la enfermera, ya que estas tienen mayor tiempo de contacto con el paciente en las diferentes fases del procedimiento quirúrgico: el pre operatorio, acto operatorio y post operatorio, esto lo podemos apreciar cuando vemos que el 60,19 % estuvo hospitalizado de 1 a 5 días y un 28,70 % de 6 a 10 días, no reportando complicaciones porque el procedimiento quirúrgico fue rápido pero seguro, teniendo el paciente un alta médica sin mayores complicaciones.

En la **Tabla Nº 03** relacionada a la Satisfacción del paciente según las dimensiones, observamos que en un 55,78 % se siente satisfecho, un 35,13 % nada satisfecho y un 9,09 % poco satisfecho.

Según la dimensión respeto al usuario el 80,56 % refiere que en su hospitalización lo trataron bien, en cuanto a relaciones interpersonales, respecto a la empatía el 59,26 % refiere que le explicaron el procedimiento o examen a realizar.

Estos resultados coinciden con el referido trabajo de investigación en donde Román de Cisneros, Gladys (2013) determinó que las enfermeras en un 90 % saludan afectuosamente a los pacientes. Se presentan en un 67 % y los llama por su nombre cuando son atendidos en el 100 %, tienen un trato empático con los pacientes en un 80 % en cuanto a su enfermedad y las enfermeras explican en un 90 % el procedimiento de administración de medicamentos correctamente a los pacientes. El 90,74 % considera que sí le resolvieron el problema de salud que lo aquejaba según Román de Cisneros, Gladys (2013) el 83 % presta apoyo en situaciones estresantes a los pacientes y el 90 % cumple con la satisfacción de las necesidades en la prestación del cuidado, el 83% acude a tiempo cuando los pacientes necesitan algún tipo de atención.

En la investigación también observamos que un 45,37 % refiere que le brindan confianza para expresar su problema, en un 71,30 % le respetan sus creencias en relación a su enfermedad y curación, según Román de Cisneros, Gladys (2013) el 89 % de las enfermeras demuestra confianza y sinceridad en la comunicación y cuidados brindados a los pacientes, el 95 % mantiene el respeto a la intimidad/ creencias y el 88% proporciona apoyo emocional cuando lo necesitan. Por otra parte la percepción que tienen los

pacientes sobre los cuidados que le proporciona el profesional de enfermería fueron correctos en un 87 %, esto también es coincidente con los resultados de la presente investigación donde el 70,37 % se siente satisfecho con la atención recibida y el 90,74 % considera que si le resolvieron su problema de salud que lo aquejaba.

La satisfacción del usuario según Hayes E. Bob, (1999) “La satisfacción implica una experiencia racional o cognitiva, definida en términos de discrepancia entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. El MINSA (2000) define que un usuario está satisfecho con el servicio cuando se siente bien atendido, cuando recibe un saludo cordial de bienvenida y una actitud de acogida cuando responden a sus preguntas y halla disposición en el profesional para ser escuchado.

En la **Tabla N° 04** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Arte del Cuidado, observamos que la dimensión se cumple en un 45,24 %, destacándose la aceptabilidad (percibe recibir un trato amable y con respeto 54,63 % y le demuestran amabilidad cuando lo atienden 55,56 % y el 76,85 % cree que la

atención de la enfermera es la correcta), no se cumple en un 1,58 % y a veces se cumple en un 53,18 % (en la dimensión comprensión consideran que a veces la enfermera lo entiende o demuestra que lo entiende 76,85 % y a veces en un 80,55 %), en cuanto a la paciencia consideran que la enfermera si tiene paciencia cuando lo atiende 64,81 % y a veces la enfermera lo escucha cuando tiene que decir algo 78,70 %.

La dimensión trato digno es también parte importante del cuidado humanizado que se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado. La Dra. Jean Watson, autora de la teoría del cuidado humano, propone el rescate del cuidado humanizado, espiritual y transpersonal ante el riesgo de la deshumanización a causa de la reestructuración administrativa que ha sufrido la atención en salud, teniendo en cuenta que el ejercicio de la profesión de enfermería no solo tiene el propósito general de promover la salud, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, rehabilitación y

recuperación de la salud, aliviar el dolor, sino también en proporcionar medidas de bienestar y contribuir a una vida digna de la persona.

En la **Tabla Nº 05** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Calidad Técnica del Cuidado, observamos que la dimensión se cumple en un 39,82% (destacándose la competencia profesional para realizar procedimientos 97,22 % y que la enfermera tiene conocimientos del cuidado a brindar 59,26 %), no se cumple en el 4,36 % y a veces se cumple en un 55,82 %, destacando la dimensión de comunicación (en el 65,74 % consideran que a veces la enfermera le da explicaciones y 54,63 %) le enseña a hacer las cosas por sí mismo) en la dimensión respeto considera que la enfermera lo asiste y está presente cuando necesita de ella en un 52,78 %, (a veces lo apoya cuando necesita algo 88,89 % y a veces 93,52 % cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento).

Según Román de Cisneros, G. (12) en la investigación “Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado Carabobo -

Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía, encuentra que las enfermeras explican en un 90 % el procedimiento de administración de medicamentos correctamente a los pacientes, el 80 % demuestra seguridad cuando realiza el procedimiento de cura de heridas y que el 90 % controla los signos vitales.

La calidad técnica en el cuidado es ofrecer un servicio seguro, capaz de proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, medido mediante la capacidad técnica del personal, el seguimiento que se realiza al usuario y la organización del servicio durante la atención; es el elemento que se refiere a la dimensión personal del servicio, medido a través de la seguridad que muestra la enfermera al prestar un servicio observar la limpieza del servicio y el buen estado de material y equipos.

En la **Tabla Nº 06** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Medio Ambiente Físico, observamos que la dimensión se cumple en un 39,29 % (destacándose el confort un 97,22 % considera que el ambiente que ocupa es agradable y se siente tranquilo y seguro, y que la cama que ocupa es limpia y comfortable 87,04 % pero un 95,37 % considera que su habitación a veces no cuenta con mesita de noche ni banquillo para subir o bajar de la

cama y en relación a la tranquilidad el 65,74 % considera que el personal está atento a ruidos y otros que perturban su sueño), no se cumple 4,89 % y a veces se cumple en un 55,82 % (en cuanto a la privacidad el 95,37 % considera que el ambiente que lo rodea le ofrece privacidad e individualidad) en cuanto a la seguridad consideran que la enfermera a veces le brinda un ambiente seguro y ordenando cuidando de él en un 84,26 % y que al ingresar al servicio a veces (77,78 %) lo orientan sobre las rutinas, se presenta y le dice cómo debería llamarla).

Lo cual es concordante con lo que sostiene Román de Cisneros, G. (12) en la investigación "Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía" realizada en el Hospital Universitario Dr. "Ángel Larralde" Naguanagua Estado Carabobo - Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía, que el 89 % de las enfermeras demuestra confianza y sinceridad en la comunicación y cuidados brindados a los pacientes y el 95 % mantiene el respeto a la intimidad/ creencias y el 88% proporciona apoyo emocional cuando lo necesitan y con los datos de Lupaca Layme, P. (16) en la investigación Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo,

Lima 2013, en el componente entorno del 100 % (54), 56 % (30) sostiene que es medianamente favorable, 22 % (12) favorable y 22 % (12) desfavorable.

El medio ambiente físico en una unidad de pacientes hospitalizados es muy importante porque constituye el medio que le brinda seguridad, privacidad y las condiciones necesarias para recibir el cuidado de calidad y con calidez, por lo tanto los resultados obtenidos en la presente investigación son coincidentes con las condiciones básicas que debe cumplir el medio ambiente físico que rodea al paciente que se siente seguro, protegido y le ofrece privacidad e individualidad.

En la **Tabla Nº 07** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Disponibilidad, observamos que la dimensión se cumple en un 49,63 % (destacándose la oportunidad en un 90,74 % la enfermera acude en forma oportuna cuando la necesitan; no se cumple en un 13,89 % (el 65,74 % no le brindan la oportunidad de expresar sus quejas, temores y ansiedades), a veces se cumple la dimensión en un 36,48 %, destacándose la accesibilidad (el 58,33 % a veces cree que los enfermeros evalúan constantemente su estado de salud y en un 79,63 % le proporcionan lo que necesita),

en cuanto a la predisposición en un 96,30 % consideran que los enfermeros están atentos a su llamado).

Según Román de Cisneros, G. (12) en la investigación “Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado Carabobo - Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía sostiene que las enfermeras en un 93 % los atienden con respecto cuando se presenta una eventualidad, el 90 % cumple con la satisfacción de las necesidades en la prestación del cuidado, el 83% acude a tiempo cuando los pacientes necesitan algún tipo de atención, el 89 % de las enfermeras demuestra confianza y sinceridad en la comunicación y cuidados brindados a los pacientes.

Según Zarate Grajales, Rosa A en el documento La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm Digital 2004 (Pág.44-45) Sostiene “En la práctica profesional de la enfermería, los cuidados son la razón de ser de la profesión y constituyen el motor de nuestro quehacer y por lo tanto nuestro foco de atención y objeto de estudio de la enfermería, como disciplina profesional. Tales cuidados constituyen un cuerpo propio de conocimientos, el

objetivo principal y el fin de la profesión enfermera, siendo la disponibilidad un elemento importante de este cuidado.

En la **Tabla Nº 08** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Continuidad del Cuidado, observamos que la dimensión se cumple en un 44,32 % (destacándose la predisposición (el 98,15 % refiere que le controlan las funciones vitales e igual porcentaje le administran el tratamiento en el horario correcto e indicado); no se cumple la dimensión en el 33,99 %, en cuanto a la confianza el 65,74 % refiere que no le dan la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones sobre su recuperación y alta) y a veces se cumple la dimensión en un 21,69 % (el 84,26 % a veces es atendido en forma oportuna en sus curaciones, administración de medicamentos y otros durante su hospitalización) y en cuanto a la confianza al 47,22 % si le explican y orientan sobre lo cuidados en casa en el momento del alta y el 51,85 % considera que lo atienden con la misma actitud todos los días).

Según datos de Román de Cisneros, G. (12) en la investigación “Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado

Carabobo - Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía, encuentra que las enfermeras explican en un 90 % el procedimiento de administración de medicamentos correctamente a los pacientes, el 90 % controla los signos vitales.

Cuidar de la salud es lo que, a lo largo de toda la historia, ha configurado el quehacer enfermero, una profesión que nace de una necesidad social tan fundamental para la persona como es su derecho a la salud y que se ejerce bajo la perspectiva de cuidar del individuo, familia y comunidad lo sostiene Mercedes Ferro M. en La gestión del cuidado en enfermería. (Fundación Víctor Grifo i Lucas 2004).

En la **Tabla Nº 09** relacionada a la Calidad del Cuidado en la Dimensión Eficiencia/Resultados, observamos que la dimensión se cumple en un 31,28 %, destacándose la eficiencia (en el 56,48 % el personal lo hace sentirse confortable y alivia el dolor, el 99,07 % considera que sabe que hacer durante su estancia en el hospital, y el 47,22 % percibe que la enfermera se siente satisfecha y demuestra vocación para la atención de los pacientes), no se cumple la dimensión en un 30,56 % (en cuanto a su satisfacción como paciente el 66,67 % considera que por momentos ha sentido

la necesidad de solicitar su retiro voluntario y el 94,44 % no ha observado un trato preferencial con otros pacientes) a veces se cumple la dimensión en un 38,16 %, (en un 99,07 % refiere que el personal a veces lo hace sentirse limpio, fresco y seguro de sí mismo, el 39,81 % a veces lo hacen sentirse seguro de su recuperación, el 61,11 % durante su estancia se ha sentido incómodo alguna vez y el 58,33 % se siente satisfecho y seguro con la atención que le brindan.

Porque el cuidado es la resultante de una acción profesional enmarcada en un contexto socio sanitario determinado y resultante de una relación de ayuda interpersonal e individualizada enfermera-paciente según Mercedes Ferro M. Seminario La gestión del cuidado en enfermería (2004) y además porque cuidar es, ante todo, un acto de vida, en el sentido que cuidar representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida y a permitir que ésta continúe y se reproduzca y los cuidados de enfermería son actividades y actitudes humanas que refuerzan la autonomía de los sujetos y permiten su desarrollo individual, pero también son actos sociales, de reciprocidad, que se extienden a quienes, temporal o definitivamente, requieren de ayuda para

asumir sus necesidades vitales, como son los pacientes hospitalizados por una intervención quirúrgica o dolencia médica.

En la **Tabla Nº 10** sobre nivel de calidad del cuidado se observa que el 75% de los pacientes afirman que la calidad del cuidado de enfermería que reciben es buena, el 15,74 % es media y el 9,26 % es de mala calidad.

Lo cual es similar a los resultados según Borré Ortiz, Y. (10) en la investigación realizada sobre Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2013: el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%.

También los resultados son concordantes con lo que sostiene García Valverde, M. y Vargas Barreto S. (14), en la investigación sobre Satisfacción Laboral de la Enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía

del Hospital Belén de Trujillo 2016: la calidad del cuidado el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena.

De igual forma con los resultados de Urrutia M. S. y Cantuarias N. (15), en la investigación Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015: el 93 % percibe que la calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7 % regular.

En el sector salud el término calidad de la atención es un término ampliamente utilizado con múltiples significados dado a la naturaleza del trabajo, ya que lo que es de buena calidad para una persona puede no serlo para otra. La percepción del paciente y sus familiares sobre la calidad del servicio resulta de la comparación que hagan entre lo que reciben realmente y sus expectativas, es decir, lo que esperan, lo que consideran que debe ser y cómo desean recibirlo.

También se define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios; en consecuencia, si la percepción del paciente es

inferior a sus expectativas, con seguridad su grado de satisfacción será bajo, por el contrario, si su percepción es superior, entonces tendrá un alto grado de satisfacción.

En la **Tabla Nº 11** sobre el nivel de satisfacción del paciente se puede observar que el 76,85 % de los usuarios se siente satisfecho, el 19,44 % poco satisfecho y el 3,70 % nada satisfecho con la calidad de cuidado de enfermería que reciben.

Resultados que difieren de Chata Jilaja S. (17) según la investigación Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2013, se observa que el 67,50 % de los usuarios encuestados se mostraron medianamente satisfechos, 21,25 % se mostraron satisfechos y un 11.25 % manifestaron insatisfacción.

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La importancia de su evaluación está dada por varias razones: a) la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los

aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento; b) la satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento; c) los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad y, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en costes e imagen institucional, y d) monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema.

Asimismo la satisfacción del paciente es una variable mixta y compleja que se ha estudiado dentro de las ciencias sociales y de la salud. Actualmente hay poco consenso en la determinación de los componentes asociados a ésta. Por tanto, las investigaciones en los últimos años han estado dirigidas a solventar dichos obstáculos. Hay autores que abordan la satisfacción del usuario desde una perspectiva psicológica planteando dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la asistencia médica proporcionada. Por su parte, otros investigadores conciben que la evaluación que hace el paciente implica predominantemente dimensiones de carácter organizacional. (37)

En la **Tabla N° 12** sobre la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, se observa que el 62,04% de los usuarios se siente satisfecho y el 12,96 % poco satisfecho, pero perciben una calidad alta en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41% se siente satisfecho, el 6,48 % poco satisfecho y el 1,85% nada satisfecho, pero perciben una calidad media en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41% se siente satisfecho y el 1,85 % nada satisfecho pero perciben una baja calidad en el cuidado de enfermería que reciben.

Resultados similares a los de Borré Ortiz, Y. (10) en la investigación realizada sobre Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2 013: el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida y el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”.

Ratti M. y Rondón García, A. (11) en la investigación Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar-Venezuela

2010: en la dimensión de los Cuidados el nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43.33%.

Según Román de Cisneros, G. (12) en la investigación “Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de atención de cirugía” realizada en el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde” Naguanagua Estado Carabobo - Venezuela - 2013, en la Unidad de Cirugía: la percepción que tienen los pacientes sobre los cuidados que le proporciona el profesional de enfermería fueron correctos en un 87 %.

También son concordantes con los resultados de García Valverde, M. y Vargas Barreto S. (14), en la investigación sobre Satisfacción Laboral de la Enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo 2016, en relación a la calidad de atención concluye que el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables.

Según Urrutia M. S. y Cantuarias N. (15), en la investigación Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015, concluye que el 93 % percibe la calidad del cuidado de enfermería como bueno y el 7 % regular, en cuanto al grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta.

CONCLUSIONES

1. Perfil Sociodemográfico de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía: más de la mitad (54,63 %), son de sexo masculino, el grupo etario con mayor porcentaje (27,78 %) son de 19 a 29 años, menos de la mitad (37,04 %) son convivientes, tienen educación superior y secundaria (29,36 %), son amas de casa (37,04 %).
2. Características de Hospitalización y Egreso más de la mitad de los pacientes (65,93 %) ingresaron por emergencia y menos de la mitad (46,30 %) por consulta externa, en más de la mitad (69,44%) el motivo de hospitalización fue por cirugía, en menos de la mitad (18,52 %) por traumatología, respecto a los días de hospitalización más de la mitad de los pacientes (60,19 %) estuvo de 1 a 5 días hospitalizado y en menos de la mitad (28,70 %) de 6 a 10 días como promedio, cerca del 100 % (97,22 %) tuvo alta médica y en menor porcentaje (2,78 %) solicitó su retiro voluntario.
3. Cumplimiento de los indicadores de calidad del cuidado de enfermería en menos de la mitad se cumple las dimensiones de Disponibilidad (49,63 %) y Continuidad del cuidado (44,32 %), en más de la mitad a veces se cumple las dimensiones Arte del cuidado (53,18%), Calidad

técnica (55,82%), Medio ambiente físico (55,82%) y en menos de la mitad la dimensión Resultados del cuidado (38,16 %).

4. En relación a la calidad del cuidado de enfermería que recibe el paciente más de la mitad (75,00 %) refiere una calidad alta, menos de la cuarta parte (15,74 %) una calidad media y sólo el 9,26 % una calidad baja y en cuanto a la satisfacción del Usuario con los cuidados de enfermería recibidos más de la mitad (76,85 %) se siente satisfecho, menos de la mitad poco satisfecho (19,44 %) y sólo el 3,70 % nada satisfecho.

5. Sobre la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, el 62,04% de los usuarios se siente satisfecho y el 12,96 % poco satisfecho, pero perciben una calidad alta en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41% se siente satisfecho, el 6,48 % poco satisfecho y el 1,85% nada satisfecho, pero perciben una calidad media en el cuidado de enfermería que reciben, el 7,41% se siente satisfecho y el 1,85 % nada satisfecho pero perciben una baja calidad en el cuidado de enfermería que reciben, existiendo relación estadística significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue según el Chi2 ($p= 0,001 < 0.05$).

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades del Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, considerar las características de Hospitalización y Egreso de los pacientes para ofrecer un servicio oportuno, seguro y en las mejores condiciones para que el paciente se sienta satisfecho del servicio que recibe.
2. El Departamento de Enfermería del Hospital Hipólito Unanue considerar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería que se ofrece al paciente para que se asegure su cumplimiento sobre todo las dimensiones Arte del cuidado, Calidad Técnica del cuidado, Medio ambiente físico y Resultados del cuidado, que están directamente relacionadas con la calidad del cuidado.
3. Las Instituciones Formadoras desarrollar investigaciones cualitativas para fortalecer la dimensión del arte del cuidado de enfermería, que va a contribuir al cuidado humanizado que debe recibir todo paciente, teniendo en cuenta que requiere de la enfermera, el ejercicio del liderazgo y la motivación, procesos esenciales para garantizar un cuidado de calidad asumir actitudes de apoyo para con el personal y reducir los factores que obstaculizan un cuidado de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramírez Hita, Susana. Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. 2da. edición. La Paz. 2010.236p. pg.74.
2. Jiménez. M; Ortega Vmc, Cruz Ag, Cruz Cm, otros. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica. Pag.; 58 - 65.
3. Ramírez Y. María V. Monografía La atención de la Enfermera. Monografías. com. S.A.
4. OMS Estrategias del informe Nuevos Conocimientos y Nuevas Esperanzas. Revista Panamericana Salud Pública (on line) 2002.
5. Gonzales B. Julia Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de Ginecobstetricia de una Institución de II y III nivel de atención- Pontificia Universidad Javeriana – 2009.

6. Rondón García, Angélica María y Salazar Figuera, Dayana Rosa, “Calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar”. [tesis para optar el título de licenciatura]. Bolívar, 2010.
7. Puebla D.C, Ramírez, A., Ramos, P. y Moreno, MT,. Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería. Rev. Enfermería, Instituto México Seguro Soc. 2009.
8. Romero Ameri, Liliam Claudia. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [tesis para optar el título de licenciatura].Universidad mayor de San Marcos. Facultad de medicina .E.A.P. Enfermería. 2008.
9. Chata Jilaja, Sonia. Investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2013.
10. Borré Ortiz, Yeis Miguel .Calidad percibida de Enfermería por pacientes hospitalizados en institución Prestadora de Servicios de Salud Barranquilla. [tesis para optar la Maestría en Enfermería]. Universidad

Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar. Bogotá:
2013.

11. Ratti Maita, Marisol y Rondón García, Angélica, Investigación Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar-Venezuela, 2010.
12. Román de Cisneros, Gladys Investigación "Percepción de los Pacientes Hospitalizados sobre los Cuidados de Enfermería en la Unidad de Atención de Cirugía - Hospital Universitario Dr. "Ángel Larralde" Naguanagua Estado Carabobo, 2013.
13. Castro R. Claudia, Moreno R. Claudia y Paredes S. Harold, Investigación Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan – Iquitos Perú, 2016.
14. García Valverde, Maritza y Vargas Barreto Susana. Investigación Satisfacción Laboral de la Enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2016.

15. Urrutia M. Silvia y Cantuarias N. Nélida), Investigación Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, Chimbote – Perú, 2015,
16. Lupaca Layme, Pedro en la investigación Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2014.
17. Opcit 9
18. Espinoza Carrión, Erika Investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad que brinda la enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencia Grau” – Lima. 2010.
19. MINSA, Informe Técnico 2012 Medición de Calidad desde la percepción del Usuario de Hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna realizada en el IV Trimestre del 2011.
20. DIRESA, TACNA Buzón de Quejas y Sugerencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, perteneciente al III Trimestre del 2011.

21. Amador C. Cennia, Investigación La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente- Tesis para obtener el Grado Académico de Maestría en Enfermería con Especialidad Administración de los Servicios de Enfermería - Universidad Autónoma de Nuevo León, 1998.
22. Pelozo y Otros, Estela, Investigación Calidad de la atención de enfermería, esperada y ofrecida, reflejada en los pacientes de sanatorios privados, En: Revista Temas de enfermería actualizados. Vol 5 N° 21, 1997.
23. Caligiore Corrales, Iván y Díaz Sosa, Javier; Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital de Tercer Nivel; Caracas, Venezuela, 1999. Pág 1, 3. Buscador Google. Satisfacción del Usuario.
24. MINSA “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, RN N° 527-2011/MINSA. Perú, 2011.
25. HOSPITAL HIPOLITO UNANUE, Manual de Organización y Funcionamiento del Departamento de Cirugía, Tacna, 2006.

26. DU GAS, Beverly Witter: Tratado de Enfermería Práctica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
27. (28) Opcit. 26
29. Secretaría de Salud. Comisión Interinstitucional de Enfermería. Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002.
30. Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Perú, Lima, 2001; Pág. 8.
31. Opcit. 29
32. Bustamante Edquen, Sebastián. "El Cuidado Profesional de Enfermería", Trujillo, Perú, 1996.
33. Rotondo, Humberto; Selección de Lecturas de Ciencias de la Conducta aplicada a la Salud; Perú; UNMSM; 1989.
34. Susan, Leddy y Jhon, Pepper. Bases Conceptuales de Enfermería Profesional; New York; Editorial OPS J. B. Lippincott Company, 1989.

35. Opcit. 29

36. Opcit. 26

37. Feldmana Lya, Vivasa Eleonora, Pérez María y Bustamante Simonelli. La Satisfacción del Paciente Hospitalario: Una propuesta de Evaluación. Revista de Calidad Asistencial. Volumen N° 22, N° 3 Mayo 2007. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela, 2007.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Este cuestionario forma parte de un estudio que estamos realizando en el servicio de cirugía para conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado con el propósito de obtener información sobre algunos indicadores que nos permitirán mejorar el cuidado de enfermería que se brinda para mayor satisfacción del paciente. Lo que escriba es totalmente confidencial y anónimo. La forma de responder es marcando la respuesta con un círculo en la mejor alternativa o completando con letra legible en los espacios libres.

I. DATOS GENERALES

1. SEXO

Hombre

Mujer

2. EDAD

3. ESTADO CIVIL

Soltero

Casado

Viudo/Divorciado

Conviviente

4. ESCOLARIDAD

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior

5. OCUPACIÓN

Empleado

Independiente

Ama de casa

Estudiante

6. FECHA DE HOSPITALIZACIÓN

 /

7. FECHA DE EGRESO

 /

8. DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN

9. MOTIVO DE LA HOSPITALIZACIÓN-----

10. MODALIDAD DE INGRESO

Por emergencia

Por consultorio externo

Transferencia

11. OPERACIÓN REEALIZADA _____

12. MODALIDAD DE EGRESO

Alta Médica

Retiro Voluntario

Transferencia

13. DIAGNOSTICO DE EGRESO _____ HCL

II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Variable Dependiente)

Percepción del usuario respecto a la atención recibida

| | | | | | | | |
|---|--|----|--------------------------|----|--------------------------|----------|--------------------------|
| 1 | ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron bien? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 2 | ¿Le brindaron confianza para expresar su problema? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ¿Cree Ud. que le resolvieron el problema de salud que lo aquejaba? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 4 | ¿Durante la consulta médica le hicieron un examen completo? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 5 | ¿Se siente satisfecho con la atención recibida? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 6 | ¿El tiempo que Ud. espero para ser atendido fue adecuado? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 7 | ¿El horario de visita al hospital le parece el más adecuado? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | |
|----|---|----|--------------------------|----|--------------------------|----------|--------------------------|
| 8 | ¿Le explicaron los cuidados a seguir en su casa? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 9 | ¿Los medicamentos que adquiere en el hospital están a su alcance? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 10 | ¿Le explicaron con palabras entendibles sobre su problema y/o resultados? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 11 | ¿Respetan sus creencias en relación a su enfermedad y curación? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 12 | ¿Le explicaron sobre los procedimientos o examen que le iban a realizar? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 13 | ¿Las indicaciones en la receta están escrita en forma clara y entendible? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 14 | ¿Durante la consulta se respeta su privacidad e individualidad? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 15 | ¿Le parecen cómodos los ambientes del servicio de Cirugía? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 16 | ¿El Servicio de Cirugía se encuentra limpio? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | No opina | <input type="checkbox"/> |

III. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO (Variable Independiente)

| N° | ARTE DEL CUIDADO | SI | NO | A VECES |
|----|---|----|----|---------|
| 1 | Percibe Ud. recibir un servicio amable y con respeto | | | |
| 2 | La Enfermera demuestra amabilidad cuando lo atiende | | | |
| 3 | Ud., cree que la atención de la Enfermera es la correcta. | | | |
| 4 | La Enfermera lo entiende o demuestra que lo entiende prestándole interés y dedicación | | | |
| 5 | Entiende Ud. claramente cuando le habla la Enfermera | | | |
| 6 | La Enfermera tiene paciencia al atenderlo | | | |
| 7 | La Enfermera lo escucha lo que tiene que decir | | | |
| N° | CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO | SI | NO | A VECES |
| 1 | Observa Ud. habilidad en las enfermeras/os para hacer procedimientos tales como aplicar inyectables, curación de heridas y otros. | | | |
| 2 | Los enfermeros tienen conocimientos del cuidado del paciente. | | | |
| 3 | Los enfermeros me dan explicación sobre el tratamiento, procedimientos y sobre los medicamentos a tomar. | | | |
| 4 | Me enseña a hacer cosas por mí mismo y me da confianza su trabajo | | | |
| 5 | Me asiste y está presente cuando necesito de su ayuda | | | |
| 6 | Me apoya u ordena al personal para que me asista cuando tengo una necesidad | | | |
| 7 | El personal cuida de mi privacidad cerrando cortinas, puertas cuando realiza procedimientos. | | | |
| N° | MEDIO AMBIENTE FISICO | SI | NO | A VECES |
| 1 | El ambiente que ocupo es de mi agrado, me siento cómodo y seguro. | | | |
| 2 | La cama se mantiene limpia y es confortable y permite movilizarme con seguridad | | | |
| 3 | La habitación que ocupo cuenta con mesita de noche, sillas y banquito para bajar y subir de la cama. | | | |
| 4 | Los enfermeros están atentos a ruidos y otras cosas que perturban mi sueño o descanso. | | | |
| 5 | Considera que el ambiente que lo rodea le ofrece privacidad e individualidad | | | |
| 6 | Los enfermeros me brindan un ambiente seguro y ordenado cuidando de él. | | | |
| 7 | Al ingresar al servicio la enfermera me orienta sobre las rutinas del servicio, se presenta y me dice cómo debería llamarla. | | | |
| N° | DISPONIBILIDAD | SI | NO | A VECES |
| 1 | El enfermero acude en forma oportuna cuando lo necesita | | | |
| 2 | Le brindan la oportunidad para expresar sus quejas, temores o ansiedades | | | |
| 3 | Ud. cree que los enfermeros evalúan constantemente su estado de salud. | | | |
| 4 | Los enfermeros me proporcionan lo que necesito | | | |
| 5 | Por las noches los enfermeros están atentos a mi llamado | | | |

| N° | CONTINUIDAD DEL CUIDADO | SI | NO | A VECES |
|----|---|----|----|---------|
| 1 | Es atendido en forma oportuna con curaciones, administración de medicamentos y otros durante su hospitalización | | | |
| 2 | Le controlan las funciones vitales por turno | | | |
| 3 | Le administran el tratamiento dentro del horario correcto o indicado. | | | |
| 4 | Le realizan curación de herida según indicación o cuando es necesaria y/o lo necesita | | | |
| 5 | Le brindan la oportunidad para expresar sus temores y preocupaciones sobre su recuperación y alta | | | |
| 6 | Le explican u orientan en el momento del alta sobre los cuidados a tener en casa | | | |
| 7 | Considera que lo atienden con la misma actitud de todos los días. | | | |
| 7 | Le realizan curación según indicación o cuando lo necesita | | | |
| N° | RESULTADOS DEL CUIDADO | SI | NO | A VECES |
| 1 | El personal me hace sentir confortable y me alivia el dolor haciéndome sentir calmado y relajado | | | |
| 2 | El personal me hacen sentir limpio, fresco y seguro de mí mismo. | | | |
| 3 | El personal me hace sentir seguro de mi recuperación | | | |
| 4 | Durante su estancia se ha sentido incomodo alguna vez. | | | |
| 5 | Por momentos a sentido la necesidad de solicitar su retiro voluntario | | | |
| 6 | Se que hacer durante mi estancia en el hospital | | | |
| 7 | Ha observado Ud., trato preferencial con otros pacientes y/o discriminación en la atención. | | | |
| 8 | Se siente satisfecho y seguro con la atención que le brindan | | | |
| 9 | Podría afirmar que la Enfermera se siente satisfecha y demuestra tener vocación para la atención de los pacientes | | | |

MUCHAS GRACIAS

VALIDACIÓN CON EXPERTOS

El presente documento, tiene como objetivo recoger información útil de personas especializadas en el tema:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE”

TACNA - 2015

Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2015

Objetivos específicos

- a) Caracterizar el perfil sociodemográfico de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2015.
- b) Establecer los indicadores de calidad del cuidado de enfermería
- c) Reconocer los indicadores de satisfacción de los pacientes

El presente documento se compone de ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

| PREGUNTAS | ESCALA DE VALIDACIÓN | | | | |
|---|----------------------|---|---|---|---|
| 1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? | | | | | |

Firma del experto

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es grato saludar a Ud. soy el *Lic. José Luis Vargas Salcedo*, profesional de enfermería que labora en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna de la Región Tacna, estudiante de la Segunda Especialidad Administración y Gestión de los Servicios de Salud que desarrolla la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, que estoy realizando una Investigación sobre *Calidad del Cuidado de Enfermería y su relación con la Satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2016*, que tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2016.

Yo, _____ identificado con DNI _____

Acepto voluntariamente participar de la presente investigación, teniendo conocimiento del tema y objetivos.

Firma del Participante
DNI _____

Firma del Investigador
DNI _____

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título | Problema | Objetivos General y Específicos | Hipótesis General y Nula | Variables e indicadores | Tipo y Diseño de investigación | Métodos y técnicas de investigación | Población y Muestra |
|--|---|--|--|---|--|---|--|
| Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2015 | ¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2015? | Objetivos General Establecer la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2015. | H1: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2015. Ho: No existe | INDEPENDIENTE E Calidad del cuidado de enfermería DEPENDIENTE Satisfacción del paciente | La metodología a utilizar en el presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. | Para obtener la información se utilizara como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario auto administrado, que comprende 35 preguntas distribuidas en tres secciones: • Una primera sección con datos personales como: sexo, | La población estuvo conformada por el 100% de los pacientes hospitalizados durante los meses de setiembre a noviembre del 2016 en el Servicio de Cirugía (108), la misma que constituye la |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Caracterizar el perfil socio demográfico del paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2015.</p> <p>a) Establecer el cumplimiento de los indicadores de calidad del cuidado de enfermería.</p> <p>b) Determinar</p> | <p>relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2015.</p> | | | <p>edad, estado civil, escolaridad, ocupación, modalidad de ingreso, motivo de hospitalización, días de hospitalización y modalidad de egreso. Total de preguntas: 13</p> <p>• Una segunda sección relacionada con los indicadores y sub indicadores de satisfacción del paciente. Total de preguntas: 16</p> <p>• Una tercera</p> | <p>muestra que fue no probabilística y de selección por conveniencia .</p> |
|--|--|--|---|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|---|--|
| | | la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue | | | | sección relacionada a las dimensiones e indicadores de calidad del cuidado de enfermería recibido. Total de dimensiones 06 | |
|--|--|---|--|--|--|---|--|