



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

- APONTE CACHAY, JUDITH MARISEL(ORCID: 0000-0002-4295-0093)
- AGUILAR AGRAMONTE, EMILY LEONOR(ORCID: 0000-0002-1003-5691)

ASESORA:

RIVERA TEJADA, HELEN SOLEDAD(ORCID: 0000-0003-2622-8073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

Trujillo – Perú

2019

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que se debe tener en cuenta todos los factores en la atención en salud, conocimientos del paciente y del servicio clínico para lograr la satisfacción del usuario. Así mismo conocer el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de salud que se ofrece en las instituciones de seguridad social la cual constituye una herramienta útil para evaluar la calidad del servicio de salud desde el punto de vista del paciente, para evidenciar áreas de mejora, y hacer más eficiente la asignación de los recursos para brindar la mejor calidad del servicio y con ello la satisfacción del paciente¹. La misión del sector salud es instaurar, de manera eficiente, sistemas que impulsen en los profesionales el deseo de mejorar los servicios de salud y a su vez satisfacer las necesidades de los pacientes, sobre la calidad de la atención de salud. Uno de los problemas prioritarios en el sector salud es que el concepto de calidad significa algo distinto para cada paciente. Cuando se pronuncia la palabra calidad, el usuario por lo general tiene otras características típicas de la atención de salud, como eficiencia, cuidados y eficacia².

Díaz señala que se incrementó un gran logro en los servicios de salud que sirve para evaluar, medir y por último aplicar una mejora continua de calidad. La satisfacción del paciente se fundamenta principalmente como el resultado de la asistencia brindada hacia él, como un medio útil de calidad considerando así un punto principal del servicio³. Esta escala de medición de satisfacción para los pacientes se puede plasmar en diferentes formas; en el ámbito asistencial de salud, el método más utilizado ha sido la encuesta de opinión; el objetivo principal de las encuestas realizadas es de satisfacción en la cual se identifica las características del proceso asistencial que son observados por los pacientes como satisfactorios e insatisfactorios para así poder mejorar las aptitudes del profesional de salud⁴.

Donabedian, explica la importancia de la satisfacción del paciente como un efecto hacia la intervención del profesional de salud y determino los siguientes componentes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado. Sin embargo, el deterioro de infraestructura, falta de personal en el servicio, como otros factores que también influyen en la calidad de atención en los servicios de salud, también se debe considerar el incremento de las expectativas de vida de los usuarios que se reconoce como una

extensión hacia la consulta del servicio y llevando hacia una reducción de calidad de atención de salud⁵.

Hoy por hoy los países atraviesan importantes cambios que se evidencia en la Organización Nacional de Salud, implicando la calidad de atención de salud como uno de los fundamentales e importantes pilares. La calidad en la atención de salud es fundamental para el paciente, se realiza a través de la empatía con el paciente, brindar la seguridad y confianza en la prestación de los servicios, así mismo servirá para implementar un sistema de administración de calidad en todas las instituciones prestadoras de dichos servicios, para alcanzar mejoras continuas de calidad en salud⁶. El Sistema de Gestión de calidad de Salud del Perú fundamenta la calidad, como una necesidad fundamental en la atención de salud. La cual es el conjunto de particularidades técnicas, científicas, materiales y humanas que brinda la atención de salud y la satisfacción del paciente que va ligada con la calidad de atención. Se plantea una serie de estándares que serán medidos por un conjunto de indicadores. El MINSA proyecta, el desarrollo, evaluación y monitorización, para mejorar los estándares institucionales y sectoriales, en el ambiente. Reiterando como primordial reglamento técnico y estándares complementarios para una correcta mejora de la calidad de la atención que se le brinda al usuario⁷.

En la región La Libertad se puede apreciar debilidad, identificándose insuficiente interés en las necesidades de la salud de los pacientes, y por eso se puede percibir día a día un incremento de acontecimientos adversos que son designados al personal de Enfermería, la falta de comunicación entre los trabajadores del área de salud y el paciente, el paciente percibe escasez de información acerca de los procedimientos, la deficiencia de atención al llamado y dificultad de conocer el servicio en el que encuentra. Hay muchas carencias para poder brindar al usuario un cuidado de calidad, la cual se debe realizar los cuidados necesarios en beneficio de la salud. Sin embargo, es una disputa contra todo tipo de calamidades y el trabajo consecutivo de lograr una mejor satisfacción del usuario sobre la calidad y la atención del cuidado de enfermería con sus diversas dimensiones biopsicosocial⁸.

Bejerez N. Machado D. En su estudio de “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería” realizó el tipo descriptivo, en donde se aplicó una encuesta empleando como instrumento el

cuestionario. El universo de estudio la constituyeron 245 pacientes del segundo nivel de atención, y la muestra fue por conveniencia sobre 100 pacientes de los cuales se abordaron 67 pacientes. Los resultados obtenidos revelaron que el 84% de la población mostraban satisfacción por la atención brindada por enfermería; el 16% restante se mostró insatisfacción⁹.

Lenis V. Realizó un estudio de “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel, de Barranquilla, 2013”. Su sistemática de investigación fue de enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, la muestra fue de 147 usuarios. Los resultados fueron, la satisfacción un 78% y las experiencias un 93% de los usuarios con el cuidado de enfermería, lo que indica resultados positivos y se identificó la relación que existe entre dichas variables, el 59 % fueron mujeres, y el 42 % hombres y no presentaron insatisfacción con los cuidados¹⁰.

García M. Elaboró el estudio de “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México. La cual realizó un estudio descriptivo y de corte transversal, su muestra es de 60 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 60% con satisfacción alta, el 35% medianamente satisfecho y el 5% satisfacción baja¹¹.

Cadena E, Olivares C. Estudió la “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería México”. Fue comparativo, correlacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo constituida por 286 pacientes, 55% eran hombres, la media de edad fue de 50 años; para el estudio se utilizó un cuestionario servqual, obteniéndose Resultados: El 55% eran hombres; la media de edad fue de 50 + 17 años. El 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería; Conclusiones: La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez¹².

Rosales P. Realizó un estudio sobre “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2016”, Es una investigación aplicada del tipo Descriptivo y de corte transversa. La muestra considerada para el estudio fue conformada por 60 pacientes adultos mayores, los resultados de los niveles de satisfacción al cliente fueron los siguientes, el 6.67% de los encuestados perciben una mala satisfacción, mientras que el 6.67% regular nivel de

satisfacción y el 86.67% excelente nivel de satisfacción al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia¹³.

Vargas R. En su estudio de “Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa”, observacional, prospectivo y de corte transversal, donde aplicó una entrevista a 280 usuarios usando el instrumento un cuestionario de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos. Encontrándose los resultados desde el punto de vista fue definida como: insatisfactoria 72.6%, satisfecho 24.4% y 95.36% indico que el ítem con mayor insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de la calidad de atención del consultorio externo de pediatría en el Hospital Regional Honorio Delgado es altamente insatisfactorio¹⁴.

Ruiz R. En su estudio de “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Es salud II Tarapoto, San Martín”. Realizo una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 pacientes de los servicios de EsSalud Tarapoto. Tuvo como resultado que en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% nivel regular y el 33% presentan un nivel bueno¹⁵.

Córdova B. Realizó un estudio sobre “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015”. Su estudio fue no experimental, con diseño longitudinal, correlacional. Con una población de 266 beneficiarios del Programa Social según padrón establecido. El instrumento es un cuestionario que considera los indicadores. Los resultados expresan que el nivel de calidad de atención recibida fue excelente 3%, buena un 27 %, regular 43% y mala en un 27 %. Además, 27 % quedó satisfecho y el 46 % respondió insatisfecho¹⁶.

Enciso L. Indagó el “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho”. El estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 152 pacientes externos, el 78% están medianamente satisfechos en la dimensión humana, el 72% medianamente satisfechos en la dimensión continua, el 64% medianamente satisfechos

en la dimensión segura, el 64% están medianamente satisfechos en la dimensión oportuna, llegando a la conclusión del mayor porcentaje en la dimensión humana.¹⁷.

Díaz G. Realizó un estudio sobre "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud Hospital Tito Villar Cabeza Bambamarca". Su estudio descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 368 pacientes externos, se utilizó la encuesta para medir satisfacción de los pacientes externos en distintos servicios que los resultados encontrados muestran: El 68,2% pacientes están insatisfechos, el 53% pacientes se encuentran satisfechos y el 46,6% de pacientes insatisfechos¹⁸.

Sifuentes L. Realizó un estudio de "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo". El método que se empleó fue descriptivo, transversal. La muestra está conformada por 194 pacientes hospitalizados, los resultados obtenidos fueron: El mayor porcentaje 51 % de los pacientes hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo, el 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería, el 17% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Llegando a la conclusión de una relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería¹⁹.

Ciriaco S, Suarez E. Realizó un estudio sobre "Grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, Hospital Belén de Trujillo 2017". Tipo descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 123 pacientes de los servicios de cirugía A y B que estuvieron hospitalizados durante los meses de mayo y junio del 2017, en la cual se concluye que el 48.8% de pacientes se encontraron satisfechos, así como el 48% medianamente satisfechos y el 3.2% insatisfechos. Sin embargo, en la necesidad de amor y pertenencia, el 49.6% de pacientes se mostraron satisfechos, el 42.3% medianamente satisfechos, y 8.1% insatisfechos²⁰.

Se define como modelo del cuidado humano que se relaciona con la paz, armonía y mente o entre alma y cuerpo, se basa entre una relación de confianza y apoyo entre persona cuidada y cuidador (a), tiene un enfoque filosófico, existente, fenomenal y espiritual. El cuidado se define como una idea moral y ético de la enfermería, es una obligación ética

de los profesionales de la salud, el cual requiere poner en práctica el cuidado humanizado en cada persona sana o enferma para la recuperación de calidad de vida, y vas allá de una valoración terapéutica manifestando interés por la persona²¹.

El cuidado que se brinda va elevar la percepción de promoción, recuperación de la salud, la prevención de enfermedades y al cuidado de los enfermeros. Se define que en el existencialismo, el amor incondicional y los cuidados son esenciales para la supervivencia, se centra en las relaciones transpersonales de la persona. Este modelo contribuye a la sensibilidad de los profesionales de salud, hacia aspectos más humanísticos, que ayudan a mejorar la calidad de atención en los pacientes²¹.

El cuidado se basa en interacción personal, por la que se realiza en las vivencias mutuas con el paciente de reciprocidad interactiva, que permite al personal de salud desarrollarse como persona y encontrar el punto en su propia existencia, con las expectativas que expresa el paciente de su cuidado. El cuidado como una interacción terapéutica es la clasificación de intervenciones referidas a los factores, elementos básicos esenciales; que se considera y se demuestra como la esencia del ejercicio profesional de la enfermería, el cual se expresa a través de un estudio combinado de las ciencias y las humanidades, culminando así en un proceso de interrelación entre la enfermera- paciente que trascenderá en el tiempo y en el espacio. La relación entre enfermera y paciente es la capacidad de poner en práctica la empatía o sentir desde el paciente sus ideales con el fin de brindar protección y seguridad mejorando su crecimiento ante su dignidad humana, rigiéndose de valores, confianza y decisiones durante el cuidado²².

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refirió que a través de una formación integral y humanística mejorara el desarrollo humano de los profesionales de la salud, enfocándose en la protección y derechos de los pacientes llevando acabo el lema: “Trato humanizado a la persona sana y enferma” enfatizando que humanización es la comunicación y apoyo mutuo entre las personas encaminada hacia una evolución y comprensión del espíritu esencial de la vida humana²³.

Las escalas en la evaluación del cuidado humano presentan las siguientes dimensiones de gran importancia:

La satisfacción necesidades humanas se encuentran ramificadas, brindar un cuidado es el trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas ya sea en el ámbito de la salud de un individuo, comunidad o población²⁴.

La enfermera define sus habilidades técnicas como la sistematización de la asistencia o proceso de enfermería en el cuidado y atención bajo su responsabilidad moral y ética²⁴.

La relación que se da entre enfermera y paciente, lo primordial es la comunicación que representa una importante necesidad del paciente y de la familia, permitiendo así al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad. Reflejando su sensibilidad, la apertura, el altruismo y también la congruencia, que tiene que ver con la honestidad, la percepción de realidad y con el apego a la verdad²⁵.

El cuidado profesional de salud se define principalmente como la esencia de la Enfermería, interactuando ante un acuerdo común entre dos personas, entre la que cuida y la que es cuidada. El cuidado profesional es un cuidado explícito y realizado por profesionales en el área de la salud con conocimientos científicos, asignados de habilidades técnicas que auxilian individuos, familias y comunidades ante la recuperación y mejora la salud²⁶.

La esencia espiritual del profesional de enfermería se basa en aspectos trascendentales e íntimos, vitales para el progreso de la recuperación de calidad en el paciente. Brindando motivación, fortaleza y búsqueda del significado de la vida. Por eso que el cuidado espiritual del profesional de enfermería ofrecido debe ser uno con un sentido de responsabilidad, respeto y dedicación al paciente, sobre todo si el paciente está en un proceso de enfermedad grave²⁷.

Los aspectos éticos del cuidado humanizado, estudian las razones de las conductas en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones, y los valores. El cuidado humanizado está inmerso en una filosofía de vida del que ser enfermero que cuida y que debe cuidarse para garantizar la calidad de cuidados que brinda en los diferentes escenarios del ámbito de la salud aplicando así el autocuidado²⁸.

La satisfacción del paciente es una apreciación relativa del éxito logrado por el sistema de información, y se utiliza como elemento similar de medidas más objetivas de eficacia quien muchas oportunidades no está a nuestro alcance. La satisfacción es un indicador blando, con un evidente elemento subjetivo, puesto que está orientado más hacia las actitudes y percepciones que hacia discernimientos objetivos y concretos. No obstante, la satisfacción suministra una apreciación sobre el enfoque del sistema que tienen sus beneficiarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y así conducir a situaciones

en que, si un régimen de información es apreciado por sus beneficiarios como insatisfactorio, deficiente o malo, formará para ellos un mal régimen de información²⁸.

La calidad de la atención maximiza el bienestar del paciente, teniendo en cuenta el balance de las pérdidas y las ganancias, relacionado con las partes del proceso de Atención. Plantea 3 componentes de suma importancia entre ellos aspectos científicos-técnicos, con relación interpersonal y un argumento desarrollándose la atención, como esencia de la enfermería tenemos a la disciplina el ayudar a los pacientes logrando mejorar la satisfacción. La satisfacción del beneficiario brindar un trato digno y humanizado, la capacidad de respuesta, la empatía y el confort de las instalaciones, la insatisfacción es por la falta de coordinación del personal que labora en la institución de salud, las enormes listas de espera y las demoras en la atención se conocen, las causas de insatisfacción se deben evitar para minimizar la insatisfacción del paciente, entre otras incomodidades que tiene el paciente²⁹.

La satisfacción del usuario se concreta al tipo de atención que haya recibido cuando acudió al centro de salud, cada persona tiene su propia opinión ante la atención que se le brinda si fue cálida, agradable y amable, solo pacientes que son atendidos pueden dar contestación ante la atención brindada, es más los pacientes hospitalizados pueden dar a conocer más minucioso el tipo de atención que brindan el personal de salud²⁹.

La comunicación una dimensión de la satisfacción y hace una medición frecuente. La comunicación es una herramienta sanitaria fundamental que afecta directamente la eficiencia de las intervenciones de la calidad²⁹.

El clima de confianza hacia el usuario es complejo nada es imposible, si queremos lograr la confianza del paciente se tiene que tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación recíproca y activa que se debe desarrollar, pues mediante este medio se reconoce las necesidades, inquietudes e interés del paciente y si se conseguirá la confianza²⁹.

La actitud del profesional de salud es creer que es solo adquirir un título universitario o técnico, pero estamos equivocados en realidad ser profesional es tener una actitud personal centrada en habilidades, valores éticos, buenas acciones y sobre todo ser humanista. Actualmente se toman de parte del profesional de salud actitudes dominantes, prepotentes, sin cortesía ni amabilidad, poco o nada le importa la salud del paciente, alcanzando antipatía hacia los usuarios. Es por estos profesionales que las instituciones que se aumentan todas las quejas que se ven a diario para mejorar la atención que se

brinda al paciente se tiene que concientizar al profesional de enfermería mediante capacitaciones constantes y se tendrá realizar una selección de personal bajo parámetros de calidad, así poder lograr la satisfacción del paciente ate sus necesidades ²⁹.

La percepción del paciente y de su individualidad se enfoca principalmente en habilidades, destrezas y valores morales que tiene el profesional de salud de manera individual, el profesional tiene que agradar al usuario, mostrando actitudes positivas, respeto trato cordial logrando la plena satisfacción del pacientes³⁰.

La Competencia Técnica es ser mejor cada día como profesional poseer formidables capacidades, conocimientos y poseer habilidades propias de profesional de salud calificado para brindar una atención de calidad³⁰.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), muestra que la calidad de la asistencia sanitaria asegura que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención especializada u óptima, diferenciando todos los factores, los conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr un mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso³¹.

La calidad del cuidado de enfermería se basa en la capacidad de interactuar, la relación mutua tanto de la enfermera como del usuario. Por medio de una agrupación de cualidades como actos y la relación empática, con el fin de lograr la recuperación, rehabilitación de su salud, tomando como base las dimensiones físicas, psicológicas y sociales, con un resultado de la salud holística e integral, con cuidados humanísticos, primordiales en valores, que permiten la exigencia total es ofrecer una atención de calidad y mejorando la calidad de vida de nuestro usuario. La carrera profesional de enfermería tiene como base los conocimientos científico, tecnológico y humanista, con un trabajo multidisciplinario mediante los niveles de prevención identificándose las respuestas humanas reales o potenciales de nuestro sujeto de atención promoviendo su salud.³²

La calidad del cuidado enmarca primordialmente en la efectividad, mostrar competencias técnicas, mostrar respeto hacia el paciente, la familia, a su vez es hacer lo correcto e inmediatamente, la calidad es tener prácticas de higiene, es ser puntual, mejorando diariamente y preocupándose para la innovación, usando el lenguaje adecuado, y las personas tengan un clima óptimo de confianza en el servicio que se les brinda³².

La dimensión interpersonal se basa en una interacción humanística, con características, percepciones, necesidades, demandas, amabilidad y empatía, mediante un trato cordial. Esto ayuda a tener una relación interpersonal de confianza y credibilidad mediante el respeto, confidencialidad, cortesía, responsabilidad. Priorizando la comunicación, si esto no se evidencia las relaciones interpersonales serían inadecuadas que podría ocasionar la ineffectividad del cuidado de enfermería³³.

La dimensión técnica se basa en un conjunto de elementos que forman parte de un proceso de tributo de servicios, con características básicas como: Efectividad, que se define como el logro de mejores resultados. Eficacia, es la aplicación de normas en la prestación de servicios. Eficiencia, brinda un uso adecuado de recursos para lograr los mejores resultados. Ética, se relaciona con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos y morales que originan la conducta y los deberes de los profesionales de la salud. Y además debe ser oportuna, continua, segura, humana y libre de riesgos ³³.

Por lo cual se plantea la siguiente interrogante de investigación.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado y su relación con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019?

La tesis, se plasma debido a que en la actualidad existe una investigación constante entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de atención de enfermería ante el usuario, evidenciando en nuestras prácticas clínicas del internado esa búsqueda anhelada y a su vez preocupante por lograr la calidad y cuidado en los pacientes que tanta falta hace en las instituciones. La enfermera se caracteriza por brindar un cuidado humanizado que es la parte principal que en la institución muy poco se observa, esto se debe caracterizar con la calidad y calidez que brinda en el día a día a los pacientes, enfocando siempre con las habilidades técnicas, científicas y humanistas, para la satisfacción de necesidades del paciente de manera integral y holística. Buscando también vincular con la información obtenida y analizada sobre la relación del nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería. En el aporte teórico, definimos el enfoque del Profesor Avedis Donabedian y la Teorista Jean Watson cuyas indagaciones servirán para fomentar el desarrollo constante de la investigación, considerándose como un eje primordial el cuidado humanizado del personal de enfermería en los pacientes. En el aporte práctico, se determina de manera oportuna el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en este servicio,

permitiendo así la prevalencia de nuevos comportamientos y evolución en los cuidados de enfermería con un enfoque holístico e integral para beneficio de los pacientes, el cual es de vital importancia la recuperación de la salud del paciente, para ello se aplicó un conjunto de estrategias didácticas. Aporte metodológico, se utilizó el instrumento de cuestionario que serán aplicados a los pacientes post operados del Servicio de Cirugía²⁹.

Se formula las siguientes hipótesis:

H₁: Existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía con la calidad del cuidado de enfermería en el hospital belén de Trujillo 2019.

H₀: No existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía con la calidad del cuidado de enfermería en el hospital belén de Trujillo 2019.

El objetivo general del siguiente estudio es:

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado y su relación con la calidad del cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Por consiguiente, se desprenden los objetivos específicos.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Determinar la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

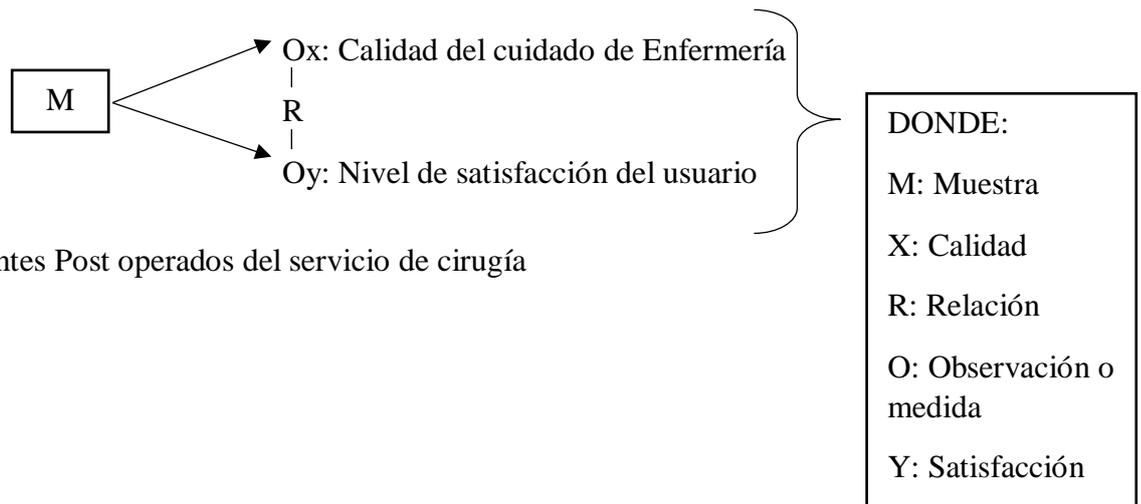
Determinar la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado según dimensiones del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

II. MÉTODO

Tipo y Diseño

El diseño de la investigación es:

Tipo de estudio: Descriptivo -Correlacional de corte transversal



Operacionalización de variables.

- Independiente: Nivel de satisfacción del usuario.
- Dependiente: Calidad del cuidado de enfermería.

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción del usuario	La satisfacción del paciente es la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La satisfacción del paciente se da a través de los conceptos de expectativas y calidad percibida por el personal de salud ²⁶ .	La satisfacción del paciente se consideró mediante la aplicación de la escala de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería elaborado, se utilizará un cuestionario con sus cinco dimensiones.	<p>Comunicación Total de preguntas 3 Bueno (7 – 9) pts Regular (5 – 6) pts Deficiente (3 – 4) pts</p> <p>Clima de confianza Total de preguntas 3 Bueno (7 – 9) pts Regular (5 – 6) pts Deficiente (3 – 4) pts</p> <p>Actitud profesional Total de preguntas 3 Bueno (7 – 9) pts Regular (5 – 6) pts Deficiente (3 – 4) pts</p> <p>Percepción del paciente de su individualidad Total de preguntas 3 Bueno (7 – 9) pts</p>	<p>Criterios de calificación: Total de preguntas 15 Deficiente (15 – 25) pts. Regular (26 – 35) pts. Bueno (35 – 45) pts.</p>	Cualitativa ordinal

			Regular (5 – 6) ptos Deficiente (3 – 4) ptos		
			Competencia técnica Total de preguntas 3 Bueno (7 – 9) ptos Regular (5 – 6) ptos Deficiente (3 – 4) ptos		
Calidad del cuidado de Enfermería	La calidad del cuidado de enfermería es extenso que se basa en satisfacer las necesidades de cada uno de los pacientes sano u enfermo motivando a la promoción prevención de la salud, y sobre todo en el proceso de recuperación ²⁸ .	La variable se va a medir mediante las dimensiones del cuidado de enfermería dentro de la administración de la salud y se utilizará un cuestionario.	Dimensión interpersonal Total de preguntas 7 Bueno (16 – 21) ptos. Regular (12 – 15) ptos. Malo (7 – 11) ptos.	Criterios de calificación: Total de preguntas 13 Malo (13 – 21) ptos. Regular (22 – 30) ptos. Bueno (31 – 39) ptos.	Cualitativa ordinal
			Dimensión técnica Total de preguntas 6 Bueno (14 – 18) ptos. Regular (10 – 13) ptos. Malo (6 – 9) ptos.		

Población, muestra y muestreo

En el presente estudio es conformado por un total de 120 pacientes del servicio de cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Cirugía	A	B	Total
Pacientes Post Operados	55	65	120

Muestra: Por conveniencia

Tipo de muestra: No Probabilístico

La unidad de análisis y muestreo son los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

Criterio de selección:

Inclusión: Los pacientes post operados inmediatos, mediatos y tardío del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo, los pacientes post operados que aceptaron participar voluntariamente del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo. Los pacientes post operados mayores de 18 años del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

Exclusión: Los pacientes que no son post operados del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo, los pacientes post operados que no aceptaron participar voluntariamente del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo. Los pacientes menores de 18 años del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se aplicó para la recolección de datos es a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario y también se registró edad, sexo y grado de instrucción. El instrumento es un formulario conformado por 28 preguntas, consta de dos cuestionarios de preguntas según las dos variables, la primera variable es nivel de satisfacción del paciente post operado del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019 consta de 15 preguntas y se desprenden 5 dimensiones las cuales son: Comunicación: con un puntaje máximo de 9 puntos y puntaje mínimo de 3 puntos dando un criterio de calificación; bueno (7-9), regular (5-6) y deficiente (3-4), Clima de

confianza: con un puntaje máximo de 9 puntos y puntaje mínimo de 3 puntos dando un criterio de calificación; bueno (7-9), regular (5-6) y deficiente (3-4), Aptitud del profesional: con un puntaje máximo de 9 puntos y puntaje mínimo de 3 puntos dando un criterio de calificación; bueno (7-9), regular (5-6) y deficiente (3-4), Percepción del paciente de su individualidad: con un puntaje máximo de 9 puntos y puntaje mínimo de 3 puntos dando un criterio de calificación; bueno (7-9), regular (5-6) y deficiente (3-4), Competencia técnica: con un puntaje máximo de 9 puntos y puntaje mínimo de 3 puntos dando un criterio de calificación; bueno (7-9), regular (5-6) y deficiente (3-4), la evaluación de la variable de satisfacción de paciente se manejó por puntuación de Bueno= 35-45, Regular= 26-35, Deficiente=15-27. La segunda variable es calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019 consta de 13 preguntas y se desprenden 2 dimensiones las cuales son: Dimensión Relación interpersonal: con un puntaje máximo de 21 puntos y puntaje mínimo de 7 puntos dando un criterio de calificación; bueno (16-21), regular (12-15) y malo (7-11), Dimensión técnica: con un puntaje máximo de 18 puntos y puntaje mínimo de 6 puntos dando un criterio de calificación; bueno (14-18), regular (10-13) y deficiente (6-9), la evaluación de la variable calidad del cuidado se manejó por puntuación de Bueno=31-39, Regular=22-30 , Malo=13-1

Validez del instrumento

Nivel de Confiabilidad:

Para determinar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios sobre el Nivel de Satisfacción y el Nivel de calidad de enfermería se aplicó una muestra piloto de 20 pacientes post operados. Las puntuaciones obtenidas se analizaron a través del coeficiente de alpha de cronbach cuya fórmula se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Donde:

K: Número de ítems.

S_i^2 : Varianza muestral de cada ítems.

S_T^2 : Varianza del total de puntaje de los encuestados.

Cuadro 01: Alpha de cronbach del cuestionario Nivel de Satisfacción.

Alfa de Cronbach	N° de Items
0.769	15

Fuente: Muestra piloto

Cuadro 02: Alpha de cronbach del cuestionario Calidad del cuidado de enfermería.

Alfa de Cronbach	N° de Items
0.788	13

Fuente: Muestra piloto

El coeficiente de Alpha de Cronbach para ambos cuestionarios es mayor a 0.7 lo cual nos permite concluir que ambos instrumentos son fiables y nos permitirán hacer mediciones estables y consistentes.

Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio se tomó en cuenta lo siguiente: recopilar mediante el cuestionario que se realizó “Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el hospital Belén de Trujillo 2019, los resultados obtenidos fueron tabulados, en donde se utilizó el programa Excel para el llenado de datos, elaboración de tablas y gráficos, para la contratación de hipótesis se utilizó el programa SPSS realizando la prueba estadística y sus equivalentes. Se utilizó la prueba de Chi cuadrado que sirvió para aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_1) y rechazar o aceptar la hipótesis alternativa (H_0), utilizando un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 5% ³⁴.

Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta los siguientes valores:

Respeto: Es valorar de manera especial a alguien, y se le reconoce como valor social; el respeto tiene relación con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien, e incluye miramiento, consideración y diferencia individual³⁵.

Honestidad: Es la virtud de honesto, hace conocimiento a aquel que es indecente, decoroso, recatado, pudoroso, razonable, justo u honrado, es comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, teniendo en cuenta el respeto de los valores de la justicia y la verdad³⁵.

Responsabilidad: Se refiere al compromiso u obligación de tipo ético y moral, que surge de una equivocación cometida por una persona en un asunto específico. Esa obligación de reparar un error y compensar los daños ocasionados cuando la situación lo solicita, es la habilidad del individuo para medir y reconocer las consecuencias de un episodio³⁵.

Valores Éticos de Enfermería:

Autonomía: Cuando se aplica a la política o al gobierno, la autonomía se refiere a la libertad de control externo. De la misma manera en la atención sanitaria, el respeto por la autonomía se refiere al compromiso para incluir a los pacientes en las decisiones sobre todos los aspectos del cuidado como una manera de reconocer y proteger la independencia del paciente. Por ejemplo, cuando un paciente se enfrenta a una cirugía, el cirujano tiene la obligación de explicar el procedimiento quirúrgico, incluyendo los riesgos y los beneficios, por respeto a la autonomía del paciente. El consentimiento que el paciente lee y firma antes de la cirugía documenta este respeto por la autonomía³⁶.

Beneficencia: Se refiere a realizar acciones positivas para ayudar a los demás. El principio de beneficencia es fundamental para la práctica de la enfermería y de la medicina. El acuerdo de actuar con beneficencia implica que los mejores intereses del paciente son más importantes que el interés de uno mismo. Implica que las enfermeras ejercen fundamentalmente como un servicio a los demás, incluso en los detalles de su trabajo diario³⁶.

No Maleficencia: Se refiere a dañar o herir, por consiguiente, la no maleficencia es evitar dañar o herir. En la atención sanitaria, la practica ética implica no solo el deseo de hacer el bien si no el compromiso equivalente de no hacer daño. El profesional sanitario intenta equilibrar los riesgos y los beneficios de los cuidados mientras se esfuerza al mismo tiempo para hacer el menor daño posible. Un procedimiento de trasplante de medula ósea puede ofrecer una oportunidad de curar; pero el proceso implica periodos de sufrimiento y puede que no sea posible garantizar un resultado positivo³⁶.

Justicia: Se refiere a la equidad. El término se usa más a menudo en los debates sobre los recursos de acceso a la atención sanitaria, incluyendo la distribución justa de los recursos. Los debates sobre el seguro médico, las ubicaciones de hospitales y servicios, incluso los trasplantes de órganos se refieren generalmente a cuestiones de justicia³⁶.

Fidelidad: Se refiere al acuerdo de cumplir las promesas. La enfermera cumple las promesas haciendo seguimiento de sus acciones e intervenciones. Si valora el dolor de un paciente y ofrece un plan para mejorar el dolor, el estándar de fidelidad anima a la enfermera a controlar la respuesta del paciente al plan. La conducta profesional incluye la revisión del plan según sea necesario para intentar cumplir la promesa de reducir el dolor. La fidelidad también se refiere a la negativa de abandonar a los pacientes incluso cuando los cuidados llegan a ser controvertidos o complejos³⁶

III. RESULTADOS.

Tabla 01: Nivel de satisfacción del paciente post operado del Servicio de Cirugía.

	Frecuencia	%
Bueno	69	58%
Regular	37	31%
Deficiente	14	12%
Total	120	100%

Fuente : Cuestionario sobre nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía.

Tabla 02: Satisfacción de paciente post operado según dimensiones del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Comunicación	Frecuencia	%
Bueno	75	63%
Regular	30	25%
Deficiente	15	13%
Total	120	100%

Clima de confianza	Frecuencia	%
Bueno	88	73%
Regular	24	20%
Deficiente	8	7%
Total	120	100%

Actitud profesional	Frecuencia	%
Bueno	79	66%
Regular	33	28%
Deficiente	8	7%
Total	120	100%

Percepción	Frecuencia	%
Bueno	92	77%
Regular	15	13%
Deficiente	13	11%
Total	120	100%

Competencia técnica	Frecuencia	%
Bueno	69	58%
Regular	42	35%
Deficiente	9	8%
Total	120	100%

Fuente : Cuestionario sobre nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía.

Tabla 03: Nivel de Calidad del cuidado de enfermería.

	Frecuencia	%
Bueno	72	60%
Regular	33	28%
Malo	15	13%
Total	120	100%

Fuente : Cuestionario sobre calidad del paciente post operado del servicio de cirugía.

Tabla 04: : Calidad del cuidado post operado según dimensiones del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo 2019.

Relación Interpersonal del cuidado de enfermería.		
	Frecuencia	%
Bueno	86	72%
Regular	21	18%
Malo	13	11%
Total	120	100%
Técnica del cuidado de enfermería.		
	Frecuencia	%
Bueno	72	60%
Regular	32	27%
Malo	16	13%
Total	120	100%

Fuente : Cuestionario sobre calidad del paciente post operado del servicio de cirugía.

Tabla 05: Prueba de Bondad y Ajuste.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Satisfacción	0.156	120	0.000
Comunicación	0.224	120	0.000
Clima de confianza	0.216	120	0.000
Actitudes profesionales	0.188	120	0.000
Percepción del paciente	0.229	120	0.000
Competencia técnica	0.136	120	0.000
Calidad del cuidado	0.109	120	0.001
Interpersonal	0.145	120	0.000
Técnica	0.123	120	0.000

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la prueba de bondad y ajuste se comprueba mediante el test de Kolmogorov Smirnov (muestra mayor a 50) que las variables satisfacción y calidad no se ajustan a la distribución normal (p valor <0.05), lo cual conlleva a realizar pruebas no paramétricas para el contraste de hipótesis utilizando la prueba Chi cuadrado de Pearson y la prueba V de cramer.

Tabla 06: Tabla de contingencia entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado.

Variables		Nivel de Calidad del cuidado							
		Malo		Regular		Bueno		Total	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Nivel de Satisfacción	Bueno	0	0%	10	8%	59	49%	69	58%
	Regular	3	3%	22	18%	12	10%	37	31%
	Deficiente	12	10%	1	1%	1	1%	14	12%
Total		15	13%	33	28%	72	60%	120	100%

Fuente N° 06: Contraste de hipótesis para evaluar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente pos operado y el nivel de calidad del cuidado de enfermería.

Tabla 07: Prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado.

Estadístico	Valor	GL	P valor
Chi-cuadrado de Pearson	108,017 ^a	4	0.000

Tabla 08: Prueba V de Cramer para medir la intensidad de la correlación del nivel de satisfacción y la calidad del cuidado.

Estadístico	Valor	P valor
V de Cramer	0.671	0.000

IV. DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belen de Trujillo - 2019, se ha demostrado en el presente estudio realizado los resultados obtenidos fueron que en el Nivel de Satisfacción , el 58% de los pacientes post operados del servicio de cirugía tienen un nivel bueno y el 12% de los pacientes post operados del servicio de cirugía tienen un nivel deficiente.

En cuanto a las dimensiones, los pacientes post operados del servicio de cirugía en la dimensión Comunicación el 63% se ubica en el nivel bueno, en la dimensión Clima de confianza el 73% se ubica en el nivel bueno, en la dimensión Actitudes profesionales el 66% se ubica en el nivel bueno, en la dimensión Percepción el 77% se ubica en el nivel bueno y en la dimensión Competencia técnica el 58% se ubica en el nivel.

Cuando analizamos la calidad del cuidado de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía, encontramos que el 60% se ubica en el nivel bueno y el 13% en el nivel malo. En cuanto a las dimensiones; en la dimensión Relación Interpersonal el 72% tiene un nivel bueno y la dimensión Técnica del cuidado de enfermería el 60% tiene un nivel bueno.

Cuando analizamos la relación entre nivel de satisfacción en los pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación considerable del orden 0.156. En cuanto a la relación de la dimensión Comunicación en pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación positiva considerable del orden de 0.224, en cuanto a la relación de la dimensión Clima de confianza en pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación positiva considerable del orden de 0,216; en cuanto a la relación de la dimensión Actitudes profesionales en pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación considerable del orden de 0,188; en cuanto a la relación de la dimensión Percepción del paciente en pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación positiva considerable del orden de 0,229 y en cuanto a la relación de la dimensión Competencia Técnica en pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación considerable del orden de 0,136.

En cuanto en la relación entre calidad de cuidado de enfermería en los pacientes post operados del servicio de cirugía encontramos que hay una relación considerable del orden

el 0,109, en cuanto a la relación de la dimensión interpersonal y técnica de los pacientes post operados del servicio de cirugía y es 0,145 y 0,123 encontrando que hay una relación considerable del orden. En los datos sobre la intensidad de correlación entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del paciente es relativamente intensa (V de Cramer = 0.671).

Estos resultados coinciden con Lenis V.¹⁰, Rosales P.¹³ y Cordova B.¹⁶ quienes consideran que el nivel de satisfacción se relacionan con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes, explicado de otra manera, el nivel de satisfacción, es un factor determinante que influye en la calidad del cuidado de enfermería, que analizamos.

En lo referente al análisis de contrastación de hipótesis, encontramos que hay una relación significativa en el nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belen de Trujillo – 2019 ($p < 0,05$).

Lo analizado, concuerda con Ciriaco S, Suarez E.²⁰, quienes tuvieron resultados parecidos, lo que significa que el nivel de satisfacción es un factor determinante que influye significativamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes post operados, como el nuestro que hemos estudiado.

Cuando analizamos la relación de la dimensión Comunicación en el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía, encontramos que hay una relación significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de cuidado y el nivel de satisfacción del paciente; cuando analizamos la relación de la dimensión Clima de Confianza en el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía, encontramos que hay una relación significativa ($p < 0,05$); cuando analizamos la relación de la dimensión Actitudes Profesionales en el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía, encontramos que hay una relación significativa ($p < 0,05$); cuando analizamos la relación de la dimensión Percepción del paciente en el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía, encontramos que hay una relación significativa ($p < 0,05$) y cuando analizamos la relación de la dimensión Competencia técnica en el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía, encontramos que hay una relación significativa ($p < 0,05$). Los

demás autores considerados en la Bibliografía de este trabajo de investigación son los que nos han dado pautas y con los que podemos contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación, quienes llegaron a resultados muy parecidos.

Comparando con la teoría del Profesor Avedis Donabedian y la Teorista Jean Watson se puede decir que los pacientes post operados del servicio de Cirugía del Hospital Belen de Trujillo - 2019. Tienen un alto nivel de satisfacción del paciente en sus dimensiones de: Comunicación, Clima de confianza, Actitudes profesionales, Percepción del paciente y Competencia Técnica. Y por consiguiente en el nivel de calidad del cuidado de enfermería en sus dimensiones de: Relación interpersonal y dimensión técnica se evidencia un nivel de calidad bueno.

V. CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos llegamos a la conclusión que la variable calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía del Hospital Belen de Trujillo, es bueno evidenciándose un porcentaje de pacientes (60%) en su totalidad.

Se concluye que a través de los resultados obtenidos de la dimensión del nivel de satisfacción de los pacientes post operados es bueno y así mismo de la dimensión de calidad del cuidado de enfermería es bueno.

Concluimos a si mismo que se evidencia en los resultados adquiridos, que la dimensión de percepción está relacionada de manera positiva con la variable Nivel de satisfacción de paciente post operado.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar periódicamente en el Hospital Belen de Trujillo una evaluación sobre el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad del cuidado de enfermería

Se propone realizar estrategias de mejora de calidad de cuidado de atención al paciente mediante capacitaciones al personal de salud, insentivacion de bonificaciones.

Promover a todo el personal de enfermería que labora en el Hospital Belen de Trujillo brindar a los pacientes una buena calidad de atención, teniendo siempre presente y respetando a cada paciente y su familia sus costumbres, creencias, etc.

Fomentar la comunicación entre el personal de enfermería que labora en el Hospital Belen de Trujillo y los pacientes