



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA  
EN EL POSTOPERATORIO MEDIATO DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL  
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2019**

**Línea de investigación:**

**Salud pública**

Tesis para optar el Título licenciada en enfermería

**Autora:**

Juarez Medrano, Yessica Raquel

**Asesor:**

Ramírez Julcarima, Melva Nancy

ORCID: 0000-0001-6247-5747

**Jurado:**

Quispe Ruffner, Rita Yolanda

Marcos Santos, Hilda Lita

Castilla Vicente, Teresa Jesús

**Lima - Perú**

**2022**

#### Referencia:

Juarez, M. (2022). Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5915>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL  
POSTOPERATORIO MEDIATO DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2019**

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería

**Autora:**

Juarez Medrano, Yessica Raquel.

**Asesora**

Ramírez Julcarima, Melva Nancy  
(ORCID: 0000-0001-6247-5747)

**Jurado**

Quispe Ruffner, Rita Yolanda

Marcos Santos, Hilda Lita

Castilla Vicente, Teresa Jesús

**Lima- Perú  
2022**

### **Dedicatoria**

*“Esta tesis está dedicada a:*

*A mis padres, quienes con su amor incondicional, confianza y esfuerzo me permitieron llegar a cumplir hoy un sueño más, por inculcar en mí el ejemplo de responsabilidad, esfuerzo y valentía, por confiar en mí y mis capacidades haciéndome sentir segura en cada paso que doy.*

*En especial a mi padre Benicio quien hoy desde el cielo sigue siendo mi ejemplo de fortaleza y resiliencia para seguir firme camino a mis objetivos, por haber creído en mí siempre y todo el sacrificio realizado para hoy poder lograr este objetivo.*

*Finalmente a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.*

## ***Agradecimiento***

*A dios por darme la fortaleza y sabiduría para mantenerme firme en el camino, por permitirme llegar hasta este punto y no*

*Agradecimiento: En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para mantenerme firme en el camino, por permitirme llegar hasta este punto y no dejarme rendir ante las adversidades*

*Al director del Hospital Arzobispo Loayza por permitirme realizar mi estudio en su institución. A mi universidad por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación, así como los conocimientos brindados en toda la carrera. A mis docentes que con sus conocimientos y apoyo me guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional apoyo.*

*Por último, quiero agradecer a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y motivándome a seguir adelante.*

*Muchas gracias a todos.*

# Índice

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Resumen.....                                             | 7         |
| Abstract .....                                           | 8         |
| <b>I. Introducción.....</b>                              | <b>9</b>  |
| 1.1. Descripción y formulación del problema.....         | 11        |
| 1.2. Antecedentes .....                                  | 13        |
| 1.3. Objetivos:.....                                     | 22        |
| 1.4 Justificación e Importancia .....                    | 24        |
| 1.5. Hipótesis .....                                     | 24        |
| <b>II. Marco teórico .....</b>                           | <b>25</b> |
| 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación ..... | 25        |
| <b>III. Método.....</b>                                  | <b>31</b> |
| 3.1 Tipo de investigación .....                          | 31        |
| 3.2 Ámbito temporal y espacial .....                     | 32        |
| 3.3 Variables .....                                      | 32        |
| 3.4 Población y muestra.....                             | 32        |
| 3.5 Instrumentos.....                                    | 33        |
| 3.6 Procedimientos.....                                  | 34        |
| 3.7 Análisis de datos .....                              | 35        |
| 3.8 Consideraciones éticas .....                         | 38        |
| <b>IV. Resultados .....</b>                              | <b>40</b> |
| <b>V. Discusión de resultados.....</b>                   | <b>52</b> |
| <b>VI. Conclusiones.....</b>                             | <b>54</b> |
| <b>VII. Recomendaciones .....</b>                        | <b>56</b> |
| <b>VIII. Referencias .....</b>                           | <b>57</b> |
| <b>IX. Anexos.....</b>                                   | <b>62</b> |

## Índice de tablas

|                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 . Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                                                                | 40 |
| Tabla 2 . Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión trato, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                                     | 41 |
| Tabla 3 Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión continuidad del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                     | 42 |
| Tabla 4 Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión resultado del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                       | 43 |
| Tabla 5 . Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.....                                   | 44 |
| Tabla 6 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente técnico, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 .....         | 45 |
| Tabla 7 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente entorno, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.....          | 46 |
| Tabla 8 . Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, Según componente interpersonal, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 ..... | 47 |
| Tabla 9 Encuesta de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019              | 48 |
| Tabla 10 Distribución de características demográficas de las pacientes postoperadas mediatas del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019 .....                          | 50 |

## Índice de figuras

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                                                               | 40 |
| Figura 2 Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión trato, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                                     | 41 |
| Figura 3 Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión continuidad del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                   | 42 |
| Figura 4 Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión resultado del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                     | 43 |
| Figura 5 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 .....                                  | 44 |
| Figura 6 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente técnico, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 .....       | 45 |
| Figura 7 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente entorno, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 .....       | 46 |
| Figura 8 Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, Según componente interpersonal, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 ..... | 47 |
| Figura 9 Encuesta de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediano del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019 .....      | 49 |
| Figura 10 Distribución de características demográficas de las pacientes postoperadas mediatas del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019 .....                        | 51 |

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brinda la enfermera y la satisfacción percibida por las pacientes en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019. El estudio presentado fue de enfoque cuantitativo, por la secuencia y periodo de investigación es de corte transversal y según el alcance y partición de los resultados es de enfoque descriptivo. Se adaptó un cuestionario teniendo en cuenta los objetivos del estudio utilizándose el juicio de expertos para obtener la validez que fue de 0.88 y la confiabilidad fue a través del estadístico alfa de crombach y su valor fue de 0.75. Los resultados fueron los siguientes, sobre el cuestionario del nivel de satisfacción del paciente, se observa que en un notable porcentaje 73.64% de las pacientes tienen un nivel de satisfacción Alto, un 22.7% tiene un nivel medio de satisfacción y un reducido porcentaje de 3.6% manifestó un nivel bajo de satisfacción, sobre la encuesta de calidad, se observa que un notable porcentaje de 71.82% recibió una calidad buena del cuidado, mientras que un 22.73% percibió una calidad regular del cuidado y un pequeño porcentaje 5.45% manifestó una calidad mala del cuidado de enfermería. Sobre la relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad del Cuidado de Enfermería, se observa que si el cuidado de enfermería es de buena calidad, el nivel de satisfacción del paciente es alto, mientras si el nivel de la calidad del cuidado de enfermería es malo el nivel de satisfacción del paciente es bajo, demostrándose así que la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

*Palabras clave:* calidad, satisfacción, cuidado, posoperatorio mediato, cuidado de enfermería.

### **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care provided by the nurse and the satisfaction perceived by the patients in the mediate postoperative period of the gynecology service of the Hospital Arzobispo Loayza 2019. The study presented has a quantitative approach, by the sequence and research period it is cross-sectional and according to the scope and partition of the results it is descriptive approach. A questionnaire was adapted taking into account the objectives of the study, using expert judgment to obtain validity, which was 0.88 and reliability was through the cronbach alpha statistic and its value was 0.75. The results were as follows, on the questionnaire on the level of patient satisfaction, it is observed that in a remarkable percentage 73.6.4% of the patients have a high level of satisfaction, 22.7% have a medium level of satisfaction and a reduced percentage of 3.6% expressed a low level of satisfaction, regarding the quality survey, it is observed that a remarkable percentage of 71.82% received a good quality of care, while 22.73% perceived a regular quality of care and a small percentage 5.45 % reported poor quality of nursing care. Regarding the relationship between the Patient Satisfaction Level and the Quality of Nursing Care, it is observed that if nursing care is of good quality, the level of patient satisfaction is high, while if the level of quality of nursing care is high. Nursing is bad; the level of patient satisfaction is low, thus demonstrating that the relationship between the quality of nursing care and the level of patient satisfaction is statistically significant.

*Keywords:* quality; satisfaction, care, mediate postoperative, nursing care.

## I. INTRODUCCIÓN

El rol de la enfermera en el cuidado del paciente es de una importancia indiscutible, para la Organización mundial de la salud (OMS, 2000) “El ejercicio de la enfermería es un valioso recurso para la salud. El personal de enfermería constituye en todo el mundo un grupo más numeroso que el de los demás profesionales de la salud, y el ejercicio de la enfermería ha demostrado su constante flexibilidad al responder a los cambios demográficos, económicos y sociales” Así también como mencionó Veliz L. y Bianchetti A. (2016) “La enfermería apoya en forma continua a las personas en su proceso de adaptación a la enfermedad crónica, abordaje desde el que resulta esencial incorporar elementos holísticos en el acompañamiento y los cuidados con el propósito de enfocarse en la totalidad e integralidad de la persona y su entorno”. Entonces esto hace del cuidado de enfermería un pilar fundamental para la pronta recuperación del paciente tanto física como emocionalmente.

Por ello el presente estudio titulado “Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019” surgió de la necesidad de conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado que brinda la enfermera y la satisfacción percibida por las pacientes en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019, debido a la importancia de un cuidado holístico de calidad al paciente, primero por el cuidado asistencial que amerita cualquier paciente postoperado y segundo porque en su mayoría las cirugías realizadas a éstos pacientes conllevan a pasar por etapas de duelo por la pérdida de parte de sus órganos que se consideran como partes físicas características de una mujer, por lo cual al recibir un cuidado holístico e integral recibirán también, el apoyo emocional y consuelo por parte de la enfermera en los primeros días de adaptación a éstos cambios mejorando su entorno. El estudio presentado fue de enfoque cuantitativo, por la secuencia y periodo de

investigación es de corte transversal y según el alcance y partición de los resultados es de enfoque descriptivo.

Para brindar un fundamento sólido al presente trabajo se recolectan datos e información de fuentes nacionales e internacionales, en una investigación minuciosa y sostenida en el marco teórico de la investigación. Respecto al contexto empírico basado en la investigación realizada dentro del área seleccionada de estudio aplicando los instrumentos adaptados para la población designada. En la parte práctica de la investigación enfocada en el campo de estudio seleccionado se elaboró en siete capítulos.

El primer capítulo, el cual abarco la descripción y formulación del problema, para un análisis situacional de la investigación, con información nacional e internacional, seguido de los antecedentes de estudios realizados, el objetivo de estudio y su justificación.

El segundo capítulo, basado en bases teóricas que dan sustento y base real al estudio

El tercer capítulo, donde se encuentra la metodología de estudio aplicada en base al tipo de investigación, variable, población, muestra, instrumento adaptado, el procedimiento, el análisis a los datos recolectados, al tiempo y espacio y a las consideraciones éticas.

El cuarto capítulo, que abarco los resultados obtenidos por medio de un minucioso análisis, representado a través de tablas y figuras.

En el quinto capítulo, se presentó la discusión de los resultados obtenidos, a través de una comparativa con los resultados ya obtenidos en investigaciones anteriores recolectadas en los antecedentes del presente estudio.

En el sexto capítulo, se presentaron las conclusiones basadas en los resultados obtenidos.

El séptimo capítulo, constó de las recomendaciones dirigidas a las autoridades de la institución de estudio.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

El rol de la enfermera en el cuidado del paciente es de una importancia indiscutible, para la Organización mundial de la salud (OMS, 2000) “El ejercicio de la enfermería es un valioso recurso para la salud. El personal de enfermería constituye en todo el mundo un grupo más numeroso que el de los demás profesionales de la salud, y el ejercicio de la enfermería ha demostrado su constante flexibilidad al responder a los cambios demográficos, económicos y sociales”. Este cuidado además requiere ser integral, de calidad, humanístico y completo para satisfacer las necesidades del paciente. De Arco y Suarez señalan que “El profesional de enfermería es capaz de brindar cuidados a personas y comunidades, desde los diferentes roles que asume en el sistema de salud y que inciden en la calidad de vida de la sociedad” (p. 171). Así como indica Henderson (como se citó en Zabalegui, 2003) “la enfermera debe conocer qué es lo que el enfermo necesita. Debemos colaborar con nuestros pacientes en la identificación de sus necesidades (físicas, mentales, emocionales, socioculturales y espirituales) y en el desarrollo de soluciones [...]”. se han realizado ya distintas investigaciones sobre si hay una significativa relación entre la satisfacción del usuario y el cuidado de calidad que estos recibieron por parte del personal de enfermería dando resultados en su mayoría estadísticamente significativos, entonces esto despertó en mí un especial interés por conocer tanto la calidad de atención, así como el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas del servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza, debido a la importancia de un cuidado holístico de calidad al paciente, primero por el cuidado asistencial que amerita cualquier paciente postoperado y segundo porque en su mayoría las cirugías realizadas a éstos pacientes conllevan a pasar por etapas de duelo por la pérdida de parte de sus órganos que se consideran como partes físicas características de una mujer, por lo cual al recibir un cuidado holístico e integral recibirán también ,el apoyo emocional y consuelo por parte de la enfermera en los primeros días de adaptación a éstos cambios mejorando su entorno.

Así como menciona Veliz y Bianchetti (2016) La enfermería apoya en forma continua a las personas en su proceso de adaptación a la enfermedad crónica, abordaje desde el que resulta esencial incorporar elementos holísticos en el acompañamiento y los cuidados con el propósito de enfocarse en la totalidad e integralidad de la persona y su entorno. Entonces esto hace del cuidado de enfermería un pilar fundamental para la pronta recuperación del paciente tanto física como emocionalmente. Para lo cual se debe brindar un cuidado holístico como bien lo señala Romeo J. (2000) “La enfermería es considerada como una de las disciplinas que tienen la facultad y el deber de mirar holísticamente al ser humano, y desde ahí desarrollar un cuidado único, particular y de calidad, siguiendo los conceptos básicos de las filosofías orientales” (p.352). En tal sentido tener manejo de la información de cuan satisfechos se sienten estos pacientes respecto a la calidad del cuidado recibido por la enferma con importancia muy relevante, ya que de no haber resultados favorables se pueden realizar las estrategias necesarias para mejorar la situación.

Por tales motivos fue mi especial interés en dar respuesta a mi pregunta sobre ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción de las pacientes postoperadas y la calidad en el cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019?

### **Formulación del problema general**

¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción de las pacientes postoperadas y la calidad en el cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019?

### **Formulación de problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación al trato sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a la continuidad sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a los resultados sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente técnico de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019

¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente interpersonal de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019

¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente del entorno (confort) de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

## **1.2. Antecedentes**

### **Nacionales**

Arteaga (2017) en su estudio titulado “*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero - junio 2016*”, cuyo objetivo fue precisar el efecto que tiene la calidad de atención respecto la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto, cuyo método de estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Utiliza el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple para la selección de la población, presenta una muestra de 62 pacientes en el área de hospitalización

de Gineco - Obstetricia entre los meses de enero y junio del 2016. Utiliza la técnica de aplicar un cuestionario por terceros, aplicando dos encuestas, la escala de calidad de atención modificado, la cual evalúa tres dimensiones la humana, la técnica y la del entorno; la otra encuesta utilizada fue la de satisfacción del usuario externo – MINSA, donde se utilizó cinco dimensiones para evaluar la calidad: La capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad, empatía, aspectos tangibles; estos instrumentos fueron utilizados y validados por el Ministerio de Salud. Obteniéndose de resultado respecto a la calidad de atención que la dimensión de más utilizada es la técnica con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización. En el nivel de satisfacción del usuario la dimensión más frecuente es la fiabilidad con 30.65%, y la dimensión que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado es la del entorno, siendo además la única dimensión donde se distingue una relación de mayor relevancia. Se concluyó entonces la influencia directa de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto.

Ortiz (2016) en su estudio “*Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014*“, que tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos. Se utilizó el método de tipo observacional, sin intervención, tipo descriptivo y transversal. La población de estudio fue comprendida por los usuarios externos atendidos de dicho establecimiento, de los diferentes servicios, donde se seleccionó una muestra de 383 y considerando 5 dimensiones, la de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Dando como resultado que del total de 383 pacientes encuestados el 65.13% estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en los

establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Resultó ser de mayor satisfacción la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Se concluyó que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Siendo relevante para los pacientes una consulta en la que perciban comodidad, reciban buen trato, amabilidad, respeto y paciencia en las distintas áreas de los establecimientos y que estén correctamente equipados.

Miranda (2015) en *“Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014”*, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y el nivel de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia- Hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna 2014. Tipo de estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal, población comprendida por 152 pacientes correspondiente al 100% de los atendidos en la unidad de recuperación post anestésica de sala de operaciones durante el mes de noviembre del año 2014. Se utilizó de instrumento la entrevista al paciente y la hoja de observación para medir la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestésica. Dando como resultados que el nivel de satisfacción del paciente es completa en un 48.03% de acuerdo a la escala del instrumento y un 17.11% se encuentran en un Nivel de Insatisfacción.

Sifuentes (2016) en su estudio *“Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”*, cuyo objetivo fue el establecer la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo.

La población estuvo compuesta por 194 usuarios hospitalizados; se aplican dos instrumentos, la escala de satisfacción del usuario y de la calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian. Los resultados fueron que en un mayor porcentaje con un 51 % de los usuarios hospitalarios percibieron un 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 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Concluyéndose la relación significativa ( $p < 0.05$ ) que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Huerta (2015) en su investigación *“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2015”*, cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Método de estudio de diseño cualitativo, descriptivo, transversal. El instrumento utilizado para medir la satisfacción del usuario fue la encuesta SERVPERF modificada, que mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. Se utilizó el muestreo por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). Los datos fueron procesados de acuerdo al rango de satisfacción. El resultado obtenido fue que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%;

respectivamente); no obstante, la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Concluyéndose así que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue del 92.2 %.

Infantes (2016) en su estudio titulado *“Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016”*, cuyo objetivo fue determinar las causas relacionadas a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016. Se utilizó el método de estudio transversal, la poblaciones estuvo constituida por 305 pacientes atendidos en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, utilizando la encuesta del SERVQUAL modificado. El resultado obtenido fue una satisfacción global de 72,9%, por dimensiones la de Fiabilidad fue de un 68,6%; Capacidad de Respuesta 72,3%; de Seguridad 77,1%; de Empatía 73,7%, y para Aspectos Tangibles 73,6%. Se concluyó entonces que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

Piedra y Lipa (2017) en su estudio titulado *“Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte”*, que tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del Servicio de Emergencia del Hospital Es Salud II, Vitarte, Lima. El método utilizado fue observacional,

descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. Muestra calculada con una precisión del 9 % y un nivel de confianza de 95 %. El instrumento aplicado fue Servqual al finalizar la atención en el TM. El resultado obtenido fue que de los 124 cuestionarios realizados el 53,2 % correspondieron a mujeres; 40,3 % de los encuestados tuvieron entre 36 y 64 años; y, 62,9 % tenían estudios de secundaria o superior. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción. La dimensión empatía fue la de mayor influencia ( $\beta = 0,906$ ) en la satisfacción del paciente. Concluyéndose por los resultados observados que existe una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. Siendo aquí la dimensión empatía la de mayor influencia en la satisfacción del paciente.

Lostanau (2018) en *“Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”*, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018. Método de tipo descriptivo, no experimental, de diseño correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo. Se obtuvo una muestra de 93 usuarios externos del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, utilizándose dos encuestas, la de calidad de atención y la de satisfacción. Cuyos resultados fueron que el 47.3% percibió una calidad de atención muy buena, un 43% buena, el 8.6%

regular y 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mayor aceptación fue de la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36.6% se consideró muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho. En la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95%, y siendo el p-valor menor a 0.05. Concluyéndose la relación estadísticamente significativa existente, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de la calidad de atención valoradas.

Cueva y Gozar (2018) expusieron en su estudio denominado “ Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital Félix Mayorca Soto De Tarma, 2017“ , que tuvo como objetivo establecer la satisfacción del paciente post operado respecto al cuidado de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2018. Método cuantitativo de diseño descriptivo, población de 236 pacientes post operado, la muestra de 146 pacientes, la técnica utilizada fue la entrevista; el análisis de datos procesado mediante los programas estadísticos SPSS y Excel. Resultado obtenido fue que la gran mayoría de pacientes estuvo satisfecha respecto la atención de enfermería, en mediana proporción presentó muy satisfecho y un menor número de pacientes estuvo insatisfecho. Concluyéndose que en la gran mayoría la satisfacción del paciente post operado respecto al cuidado de enfermería fue satisfecho, y en un menor porcentaje fueron insatisfechos, por razones de comunicación y empatía recíproca entre el binomio enfermera - usuario.

Para Ríos et al. (2016). Realizaron un estudio denominado “*Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016*”, que tuvo como el

evaluar la pe objetivo el determinar la percepción de satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Método de estudio observacional, descriptivo, y transversal; realizándose a la par con la población de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Resultado obtenido fue que el 71%. Se encontró satisfecho. Donde también se observa que de 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención brindada y las variables mejor estimadas fueron, el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% refirió estar insatisfecho principalmente por el trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. Concluyéndose por los resultados observados la relación significativa entre la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado.

### **Internacionales**

Borré y Vega (2014) en su estudio titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” , teniendo como objetivo establecer la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Método descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, población comprendida por 158 pacientes, encuestada a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Cuyos resultados obtenidos fueron que la calidad percibida de la atención de Enfermería 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”. Concluyéndose que el 78% de los pacientes evidenció

niveles altos de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% intermedios niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Orozco (2017) en su estudio *“Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”*, que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto la calidad brindado en el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017. Método descriptivo, de corte transversal. Población comprendida por 364 usuarios, las variables según objetivos sociodemográficas y 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Los resultados fueron, 57% mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: 0.32, Responsabilidad: 0.35. Seguridad: 0.23, Empatía: 0.32. Se concluyó que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Botón (2018) en su estudio titulado *“Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017”*, cuyo objetivo fue establecer la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché. Método cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, población comprendida por 103 usuarios, El instrumento utilizado fue un cuestionario, Los resultados obtenidos fueron que en mayor proporción los usuarios fueron satisfechos durante su estadía manifestando trato amable, confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta,

le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos por falta de sesiones educativas, el tiempo de espera inadecuado, problemas en programación de próxima cita.

Lenis y Manrique (2015) en su estudio denominado *“Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia) 2015”*, el objetivo fue establecer la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Método descriptivo, transversal, cuantitativo. Población comprendida de 147 pacientes que tenían orden de Alta. Instrumento utilizado fue el de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), versión en castellano. Los resultados obtenidos fueron que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70 %, lo que precisa resultados muy positivos según la escala del CUCACE. El 96,6 % de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Concluyéndose así que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual evidencia que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

### **1.3. Objetivos:**

#### **Objetivo General:**

Establecer la relación que existe entre la satisfacción percibida por las pacientes y la calidad de cuidado brindado por la enfermera a las pacientes en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

**Objetivos Específicos:**

Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

Identificar la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación al trato sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

Identificar la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a la continuidad sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

Identificar la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a los resultados sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente técnico de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019

Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente interpersonal de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019

Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente del entorno (confort) de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.

#### **1.4 Justificación e Importancia**

El proyecto de investigación surgió de la necesidad de saber cuál es el nivel de satisfacción del paciente, esto respecto a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería, en virtud del paciente, quien debe recibir una atención de calidad y en la medida de lo posible sentirse satisfecho en su estancia hospitalaria, dado que el paciente está sometido al estrés de su enfermedad y adaptación a un sitio desconocido, haciendo que un cuidado holístico de calidad sea de primordial importancia en toda área de hospitalización, más aún si van atravesar por un proceso quirúrgico.

Entonces la investigación se llevó a cabo para obtener información, en relación a el nivel de satisfacción y la calidad de atención por parte de enfermería en las pacientes postoperadas hospitalizadas en el servicio de ginecología, dado que el manejo de ésta información nos permitió conocer si las pacientes se sintieron satisfechas en la mayor medida posible, así como determinar si estos están recibiendo una atención de calidad dentro del servicio.

El trabajo se dió en beneficio de las pacientes postoperadas hospitalizadas en el servicio de ginecología debido a que en ciertos casos pasan por cirugías por las que necesitan pasar por un periodo de duelo, lo que hace que estas pacientes necesiten una atención holística de calidad por lo cual es importante el manejar de esta información para así mejorarla de ser necesario.

#### **1.5. Hipótesis**

H1: La calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente están estadísticamente relacionados.

HO: La calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente no están estadísticamente relacionados.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación**

#### **2.1.1 Satisfacción**

Para Hernández (2011) “La satisfacción es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos” (p. 353).

#### **2.1.2 Satisfacción del paciente**

De Los Ríos y Ávila (2004) sostiene que “La satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, etc. Ergo, debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, y su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al aportar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinde” (p.137).

Eriksen (2010) define la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería, como la relación entre las expectativas de los pacientes y lo que perciben con el cuidado recibido por la enfermera. La teoría de Eriksen permite presentar las cualidades del cuidado de la enfermera estando relacionados estrechamente con la satisfacción e insatisfacción de los pacientes durante el periodo de hospitalización. Erikson, distinguió seis dimensiones en el cuidado enfermero que están ligados con la satisfacción de los pacientes con el cuidado hospitalario de enfermería.

En el trato que proporciona enfermería, enfocado en la variedad de cuidado y las características de satisfacción conteniendo cordialidad, gentileza, reserva, importancia, valor, afinidad, tolerancia y honestidad. Las cualidades negativas relacionadas con desinterés,

precipitación, falta de respeto, conductas que causan dificultad, dolor, insulto o preocupación innecesaria.

La calidad técnica del cuidado. Implica las destrezas técnicas y habilidades de los proveedores en los procedimientos necesarios para el cuidado. Lo positivo corresponde a la habilidad al realizar el cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento. Las conductas negativas incluyen falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios.

El medio ambiente físico. Se refiere al lugar en el cual se otorga el cuidado. La satisfacción con este incluye una atmósfera placentera, instalaciones atractivas, buena iluminación, limpieza, pulcritud y ambiente confortable.

La disponibilidad se enfoca en el servicio y en el personal, se refiere a la oportunidad con que se presta el cuidado. Los aspectos positivos incluyen conseguir una enfermera cuando se necesita y recibir el cuidado requerido, lo negativo corresponde a no brindar el cuidado con oportunidad.

La continuidad del cuidado. Está definida en términos de entrega del cuidado por el mismo proveedor. Los aspectos positivos se relacionan con el seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes turnos.

El trato que proporciona enfermería. Se enfoca en el tipo de cuidado, las características de satisfacción incluyen cortesía, amabilidad, privacidad, interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad. Las características negativas se asocian con apatía, indiferencia, premura, irrespetar, actitudes que generan barrera, obstrucción, infortunio o embrollo innecesario.

Calidad técnica del cuidado, que implica las habilidades técnicas y capacidad en los suministradores de los procedimientos necesarios para el cuidado. Por el lado útil esta la destreza para realizar el cuidado, habilidad, perfeccionismo, practica. La actitud negativa

incluye falta de destreza en el desarrollo de los procedimientos, poca experiencia y aventurarse a situaciones riesgosas innecesarias.

El medio ambiente físico, comprende el sitio donde es brindado el cuidado. La satisfacción aquí alberga un ambiente óptimo, infraestructura agradable, higiene, desinfección, iluminación oportuna y una atmosfera confortable.

La disposición, está enfocada en el personal y servicio, comprende el presta el cuidado de manera oportuna. Aquí el lado positivo comprende obtener el personal de enfermería y brindar el cuidado necesario, el aspecto negativo es comprendido a no brindar el cuidado de manera oportuna.

La continuidad del cuidado, se determina en medida que se entrega el cuidado por el mismo suministrador. El aspecto positivo está relacionado con la continuidad de la satisfacción de necesidades del paciente por el enfermero en los distintos turnos.

Resultado del cuidado, donde se comprende la impresión del paciente respecto al cuidado que tenía como expectativa. Estos aspectos relacionados con la satisfacción integran confort del dolor, participación y educación para el cuidado en el hogar. (p.p. 41-43).

### **2.2.3 Calidad**

RAE (2014) define calidad como la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor [...]”. Así como, “estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad”.

Según Avedis Donabedian:

“En su naturaleza, calidad es idoneidad con estatutos, siendo desde hace más de medio siglo Lee y Jones señalaron, en una destacada evaluación del concepto de calidad, concluyendo que tales estatutos no son absolutos, sino que pueden variar de una sociedad a otra [...]”.

Para Donabedian “La atención en salud presenta tres componentes: Estos son la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención”.

Donabedian, define la calidad de la Atención como “La que maximiza el bienestar del paciente, tras tomarse en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”. El autor señala que el servicio de salud, se debe estudiar en tres niveles: En Estructura, Proceso y Resultado. Siendo la calidad un concepto que debe interpretarse en estos tres componentes significativamente relacionadas y dependientes:

Componente técnico: Evidenciada por el uso de conocimiento y técnica para dar soluciones y buscar el bienestar del paciente, resaltando el rol del enfermero. Teniéndose en consideración el conocimiento, las destrezas y actitudes que presente el enfermero al prestar su servicio.

El estudio de la atención técnica puede cambiar también a razón de que la población beneficiada que la recibe se distingue en tres características: Estas son, diferencias biológicas, por el comportamiento y por sus preferencias.

Por las características biológicas, se consideran las diferencias genéticas así como las diferencias a exposiciones anteriores y actuales a distintos patógenos infecciosos y no infecciosos. Las mismas diferencias que se consideran al preparar estrategias de atención más efectivas y eficientes, ya sea en el diagnóstico o en el tratamiento.

Por el comportamiento, según sus valores, cultura, situaciones y conocimiento. Siendo que estas diferencias tienen relevancia en la selección entre las estrategias de atención disponibles.

Por las preferencias, donde las diferencias de elección nacen de acuerdo a los valores culturales ya determinados. Querer vivir, temer a la muerte, aceptar los riesgos, la incapacidad y las expectativas del futuro respecto al presente que se encuentran viviendo , estas diferencias

son las que probablemente ya estaban dadas por la cultura y costumbres , por lo menos en una parte. Otras preferencias se dan por lo que es considerado útil o de importancia en cada lugar determinado, según los papeles culturales, estilo de vida y ocupaciones.

Componente interpersonal, se encuentra representado por la existente relación entre quien provee el servicio y el que recibe el mismo, según las expectativas que tenga el paciente, las normas sociales y profesionales. Se evidencia que en la relación entre el paciente y el que provee la atención, también se tiene que diferenciar de un lugar y otro. Los valores propios de una cultura conservadora o no, incorporan costumbres locales que determinando así lo que es correcto o moralmente propio en la relación paciente-enfermero. Estos valores van a influir también, en cuál de los estilos que se usan para manejar las relaciones lograrán que los pacientes colaboren en mayor medida en su atención. Además, para algunas sociedades la adaptación y negociación representa un distintivo de lo bueno, mientras que en otras, es posible que se espere del personal médico ser distante y apático. Queriendo imponer su conocimiento invalidando las costumbres que la población lleva por generaciones.

Componente del entorno o ambiente, donde se lleva a cabo la asistencia de servicio, donde indicadores como la accesibilidad, comodidad, acceso entre otros son necesarios para ofrecer un adecuado servicio. Relevancia que tienen para la asistencia, en el marco en cual ésta se desarrolla. También la capacidad de respuesta que tienen según la capacidad de operación o de la funcionabilidad respectiva de los servicios de Salud, en cómo se organizan y están predispuestos para la atención del paciente. (p.p.15-26).

#### **2.2.4 Cuidado de enfermería**

Según Henderson, V. “La función particular de la enfermera es brindar asistencia al individuo, enfermo o sano, en el desarrollo de funciones que promuevan la salud o su recuperación (o una muerte serena) que el mismo llevaría a cabo sin ayuda si contara con la

salud, fuerza, la voluntad o el conocimiento pertinente, y hacerlo de manera de ayudarlo a recobrar su independencia a menor tiempo posible” (p.11).

### **2.2.5 Postoperatorio**

Período que va transcurrir entre el final de una operación y la completa recuperación del paciente, o la recuperación parcial del mismo, con secuelas. Siendo, en caso de fracasar el tratamiento el desenlace con la muerte. El post-operatorio es dividido por cuanto al tiempo transcurrido desde la operación, en:

Postoperatorio Inmediato: Comprendido por las iniciales 24 horas desde la cirugía, donde se controlan los signos vitales, presión arterial, pulso, respiración, esto implica valorar la permeabilidad de las vías aéreas para descartar cualquier tipo de obstrucción.

Postoperatorio Mediato: Transcurridas las primeras 24 horas hasta 7 días después de la cirugía. La atención es prestada al control de los desequilibrios, ingresos e egresos, diuresis, fiebre, alteraciones hidroelectrolíticas.

Postoperatorio Tardío: Comprendido entre el sétimo día hasta cumplir 30 días después de la cirugía. Período en el que se prioriza el control de la evolución de la cicatrización, así como la evolución de la enfermedad de fondo. La duración es determinada por la clase de operación y por las complicaciones.

### **III. MÉTODO**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, por la secuencia y periodo de investigación es transversal y por el alcance y el análisis de los resultados es descriptivo. El nivel de investigación es de corte transversal y analítico, debido a que permite explicar la relación existente entre las variables principales y arribar a los resultados y conclusiones del estudio efectuado en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza.

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación es cuantitativa porque el estudio se trató en una realidad presente y tangible, es decir, no evoca pasado como tampoco realiza proyecciones, utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento de esa forma se pueden obtener resultados que caracterizan a la realidad estudiada.

La investigación es de tipo descriptivo debido que se analizó la percepción que tienen los pacientes respecto al cuidado recibido por el personal de enfermería.

La investigación a su vez es de tipo correlacional debido a que evalúa la relación existente entre dos variables con el objetivo de conocer el comportamiento de una variable con respecto a la otra. Se identificaron cuáles son las características de atención de calidad por parte del cuidado enfermero que generen una satisfacción en el paciente con respecto al cuidado de enfermería.

El estudio es de corte transversal porque solo recolecta y analiza datos en un periodo de tiempo específico por lo que es considerado no experimental y transversal.

### 3.2 Ámbito temporal y espacial

Servicio de ginecología – pabellón 5 primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza  
2019

### 3.3 Variables

#### 3.3.1. *Variable independiente*

Calidad del cuidado de enfermería

#### 3.3.2. *Variable dependiente*

Satisfacción de atención del paciente

### 3.4 Población y muestra

La población estuvo constituida por las pacientes hospitalizadas en el Servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en un mes que es aproximadamente de 153 pacientes postoperadas del servicio de ginecología.

La selección de la muestra se realizó aplicando la fórmula de tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

$Z^2$  = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

P = Proporción estimada, asumiendo  $p = 0,5$ .

$Q = 1 - P$ .

e = Precisión o magnitud del error de 5 %.

N = Población.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (153)}{(0.05)^2 (152) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 109.6 = 110 \text{ pacientes post operadas mediatas}$$

La muestra estuvo conformada por 110 pacientes post operados mediatos que estuvieron hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019.

#### **3.4.1 Criterios de inclusión y exclusión:**

##### **Inclusión:**

Pacientes, según la escala de Glasgow, sin alteración del estado de conciencia.

Pacientes, de acuerdo al test de Ramsey, sin efectos de sedación.

Pacientes con participación voluntaria.

Pacientes mayores de 18 años de edad.

##### **Exclusión:**

Pacientes que presentaron alteración del estado de conciencia

Pacientes con efectos de sedación

Pacientes que decidieron no participar en el estudio

Pacientes que presentaron problemas mentales.

### **3.5 Instrumentos**

Instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción del usuario ha sido elaborado y validado por Noemí Rafael Flores en el año 2017, cumpliendo con las dimensiones acorde al estudio y siendo del año 2017, se utilizó el instrumento sin modificación alguna y/o validación alguna.

El instrumento que se usó para medir la calidad del cuidado de enfermería haciendo la modificación correspondiente de acuerdo al estudio será el Caring Assessment Instrument (Care-Q), elaborado y validado por la Dra. Patricia Larson, en su investigación realizada en Colombia y cuyo instrumento consta de 50 preguntas que se dividen en 6 categorías. Para la

respectiva modificación del instrumento se realiza la prueba de confiabilidad a través del alfa de cronbach aplicándose una prueba piloto a 20 pacientes del lugar del estudio y la validación a través del juicio de expertos con prueba binomial, lográndose cumplir con ambos estándares para la utilización del instrumento.

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,750                       | 20             |

Validez del instrumento a través del juicio de expertos con prueba binomial

Prueba binomial

$P = \frac{\text{sumatoria p valor}}{\text{Núm. de ítem}}$  → Si  $P < 0.05$  hay concordancia entre los jueces  
y el formato es VÁLIDO

Análisis del instrumento:

$P = \frac{\text{sumatoria p valor}}{\text{Núm. de ítem}} = \frac{0,71875}{35} = 0,021$  →  $P < 0.05$  hay concordancia entre los jueces  
Conclusión: El formato es VALIDO

### 3.6 Procedimientos

Se siguió el siguiente procedimiento al aplicar los instrumentos de recolección de datos: Coordinación previa con el director del Hospital Arzobispo Loayza, a quien se le solicita la autorización para realizar el estudio en su institución.

Se ingresó al servicio establecido, procediendo a la aplicación de los instrumentos respectivos. Empleándose diferentes días de análisis.

Seguidamente se recogió y verificó la información, para prever falta de datos.

Luego se construyó la base de datos en el programa spss 21, posteriormente se agregaron los datos de cada uno de los instrumentos aplicados.

Seguidamente se procedió a la elaboración de tablas en blanco donde se convirtieron los datos tabulados en puntuales y porcentuales para el posterior informe de tesis.

Se procesó la información para proceder a analizar e interpretar los resultados.

Se establecieron las conclusiones y recomendaciones respectivas sobre estrategias de mejora en el nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería.

### **3.7 Análisis de datos**

Los datos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS versión 18.0 en español, los resultados fueron agrupados según sus objetivos.

Se utilizó un análisis univariado utilizando una estadística descriptiva para representar datos expresados en porcentajes, frecuencias, tablas y gráfico.

Para determinar la relación entre la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente postoperado se analizaron los resultados mediante la prueba no paramétrica de independencia de criterios o CHI cuadrado ( $\chi^2$ ).

Cálculo para determinar hipótesis, según la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente postoperado, analizando los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica de independencia de criterios o CHI cuadrado ( $\chi^2$ ). Considerando que existen evidencias de significación estadística, si la probabilidad de equivocarse es menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Calculo

Hipótesis nula: La calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente no están estadísticamente relacionados.

Hipótesis Alternativa: La calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente están estadísticamente relacionados.

Formula de

CHI cuadrado ( $\chi^2$ ).

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Fo: Frecuencia observada

Fe: frecuencia esperada

Tabla de consistencia de la Frecuencia Observada

| Calidad del<br>Cuidado | Nivel de satisfacción |       |      |       |
|------------------------|-----------------------|-------|------|-------|
|                        | Alta                  | Media | Baja | Total |
|                        | f                     | f     | f    | f     |
| Buena                  | 67                    | 2     | 0    | 69    |
| Regular                | 12                    | 21    | 2    | 35    |
| Mala                   | 0                     | 4     | 2    | 6     |
| Total                  | 79                    | 27    | 4    | 110   |

### Calculo de la frecuencia esperada

$$\text{Frecuencia esperada} = \frac{\text{Total columna} \times \text{Total FILA}}{\text{SUMA TOTAL}}$$

De la tabla de consistencia



| Calidad del<br>Cuidado | Nivel de satisfacción        |       |      |
|------------------------|------------------------------|-------|------|
|                        | Alta                         | Media | Baja |
|                        | f                            | f     | f    |
| Buena                  | $69 \times 79 / 110 = 49.55$ | 16.94 | 2,61 |
| Regular                | $35 \times 79 / 110 = 25.14$ | 8,59  | 1,27 |
| Mala                   | $6 \times 79 / 110 = 4.31$   | 1,47  | 0,22 |

**Obteniendo CHI cuadrado ( $\chi^2$ ) calculada.**

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$X^2 = \frac{(67 - 49,55)^2}{49,55} + \frac{(12 - 25,14)^2}{25,14} + \frac{(0 - 4,31)^2}{4,31} + \frac{(2 - 16,94)^2}{16,94} + \frac{(21 - 8,59)^2}{8,59} + \frac{(4 - 1,47)^2}{1,47} + \frac{(0 - 2,61)^2}{2,61} + \frac{(2 - 1,27)^2}{1,27} + \frac{(2 - 0,22)^2}{0,22}$$

$$X^2 = 70,20 \longrightarrow \text{Chi cuadrada CALCULADA}$$

**Calculo de  $X^2$  Crítica:**

Nivel de significancia del 0,05  $\longrightarrow p < 0,05$  Margen de error

$n = \text{Grado de libertad} = (\# \text{ de fila} - 1) \times (\# \text{ columnas} - 1)$

$n = (3 - 1) \times (3 - 1) = 4 \longrightarrow$  Mi variable Chi cuadrada crítica tiene 4 grados de libertad

$X^2 = (4; 0,05) \longrightarrow$  Chi cuadrada critico obtenida por tabla de Chi cuadrado con 4 grados de libertad y un margen de error de 0,05. Se obtiene

$$\text{Chi cuadrada critico } X^2 = 9,484$$

Entonces:

Chi cuadrada  $X^2$  calculada = 70,20

Chi cuadrada  $X^2$  critica = 9,4847

Se cumple hipótesis nula

se cumple hipótesis alternativa

cuando:

cuando:

$X^2$  calculado <  $X^2$  critica

$70 < 9,4847$  **X**

Se anula hipótesis nula

$X^2$  calculado >  $X^2$  critica

$70 > 9,4847$  **✓**

Se cumple hipótesis alternativa

Se concluye:

Se aprueba la Hipótesis Alternativa: La calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente están estadísticamente relacionados.

### 3.8 Consideraciones éticas

La presente investigación tuvo la autorización de la institución y el consentimiento informado del paciente en estudio, respetándose la voluntad de no seguir adelante con la participación, recalcando la privacidad de la información.

Se consideró en cada ítem el respeto evitando el uso de palabras, frases o contenidos que resultarán agraviantes, intimidantes, soeces, desagradables, o lesivas.

No se pretendió dejar consecuencias negativas en los pacientes, ni en la institución, siguiéndose de manera rigurosa los pasos de la investigación científica.

Los datos recolectados se manejaron con la ética propia al tipo de trabajo y rigiéndose a los principios bioéticas en salud, cuyos resultados se dan a conocer a los responsables del hospital de manera necesaria en beneficio de sus usuarios.

### **3.8.1 Principios bioéticos**

**3.8.1.1. Principio de Autonomía.** Se brindó la información correspondiente al paciente, así como sus derechos a decidir participar o no de la encuesta solicitando la misiva de un consentimiento informado. Respetándose así la autonomía del paciente de participar o no en el trabajo de estudio.

**3.8.1.2. Principio de Justicia.** Todos los pacientes tuvieron los mismos derechos y beneficios de formar parte de nuestro estudio de investigación, así como a recibir la información correspondiente, muy al margen de su condición social, étnica y/o otras condiciones que atenten contra el principio de justicia.

**3.8.1.3. Principio de Beneficencia.** La investigación realizada fue en beneficio directo de los usuarios de la institución, debido a que se pone al conocimiento del departamento de enfermería los resultados obtenidos, pudiéndose así adoptar medidas para mejorar en caso sea necesario, esperando lograr el bienestar de los pacientes mediante una atención de calidad, aplicándose el principio de realizar el bien para el paciente.

**3.8.1.4. Principio de No Maleficencia.** No se daña y/o perjudica al paciente que decida participar, ya que el trabajo presente no representa la exposición a ningún riesgo de la integridad del mismo.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

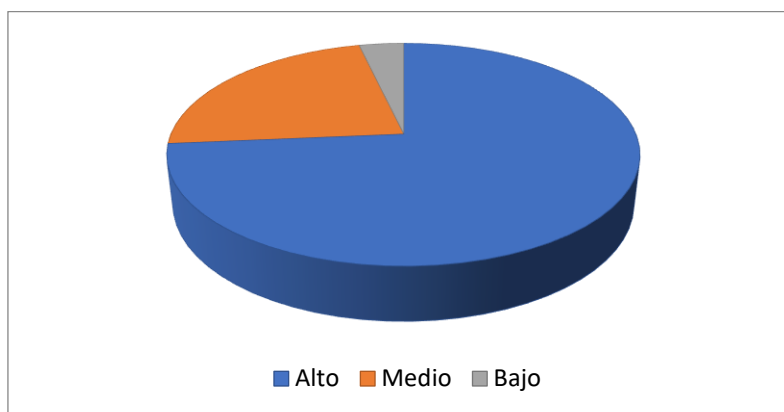
*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019.*

| Nivel de satisfacción | f          | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| Alto                  | 81         | 73.63      |
| Medio                 | 25         | 22.73      |
| Bajo                  | 4          | 3.64       |
| <b>Total</b>          | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos tomados de la encuesta nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 1**

*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas mediatas en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019.*



*Nota:* Se observa en el grafico que un notable porcentaje (73.63%) de las pacientes tienen un nivel alto de satisfacción, un 22.73% tiene un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje (3.64) manifestó un bajo nivel de satisfacción.

**Tabla 2**

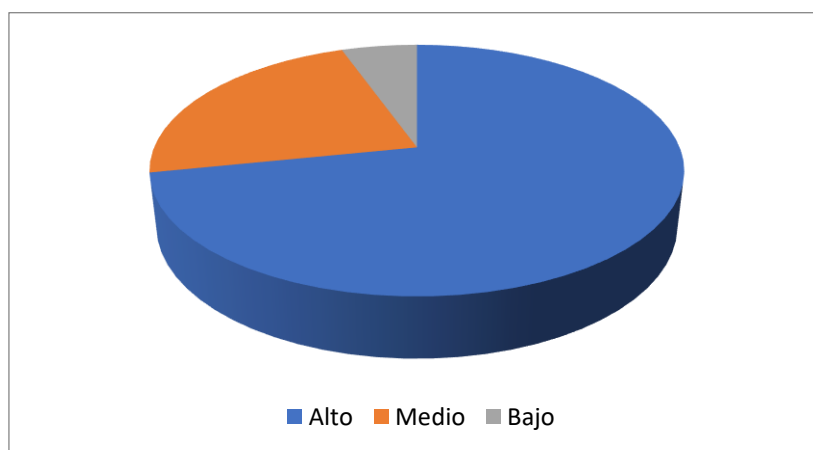
*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión trato, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019.*

| Trato        | f          | %          |
|--------------|------------|------------|
| Alto         | 79         | 71.81      |
| Medio        | 25         | 22.73      |
| Bajo         | 6          | 5.46       |
| <b>Total</b> | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos tomados de la encuesta nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 2**

*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión trato, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019.*



*Nota:* Se observa en el grafico que un notable porcentaje (71.81%) de las pacientes tienen un nivel alto de satisfacción según la dimensión trato, un 22.73% tiene un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje (5.46) manifestó un bajo nivel de satisfacción.

**Tabla 3**

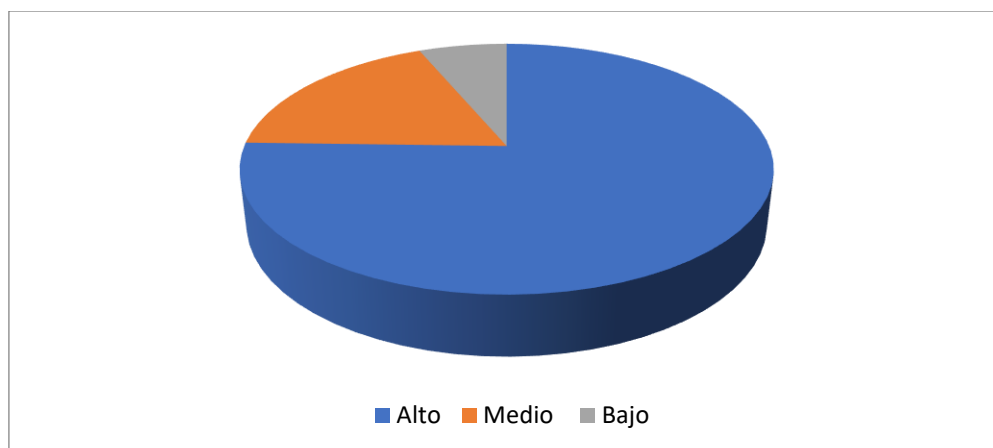
*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión continuidad del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019*

| Continuidad del cuidado | f          | %          |
|-------------------------|------------|------------|
| Alto                    | 83         | 75.45      |
| Medio                   | 20         | 18.18      |
| Bajo                    | 7          | 6.37       |
| <b>Total</b>            | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos tomados de la encuesta nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 3**

*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión continuidad del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza*



*Nota:* Se observa en el grafico que un notable porcentaje 75.45% de las pacientes tienen un nivel alto de satisfacción según la dimensión continuidad del cuidado, un 18.18% tiene un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje 6.37 manifestó un bajo nivel de satisfacción.

**Tabla 4**

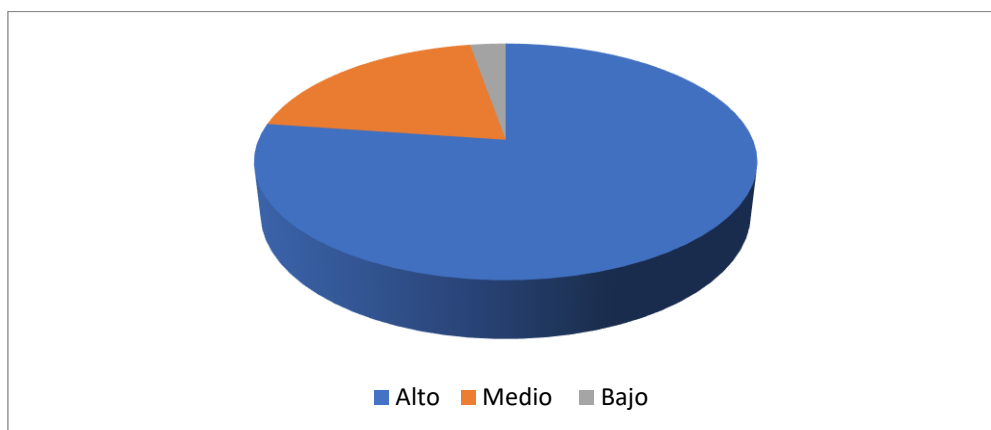
*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión resultado del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019*

| Resultados del cuidado | f          | %          |
|------------------------|------------|------------|
| Alto                   | 85         | 77.27      |
| Medio                  | 22         | 20.0       |
| Bajo                   | 3          | 2.73       |
| <b>Total</b>           | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos tomados de la encuesta nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas, según la dimensión resultado del cuidado, en el servicio de ginecología del Hospital Arzobispo Loayza 2019*



*Nota:* Se observa en el grafico que un notable porcentaje 77.7% de las pacientes tienen un nivel alto de satisfacción, según la dimensión resultados del cuidado, un 20.00% tiene un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje 2.73% manifestó un bajo nivel de satisfacción.

**Tabla 5**

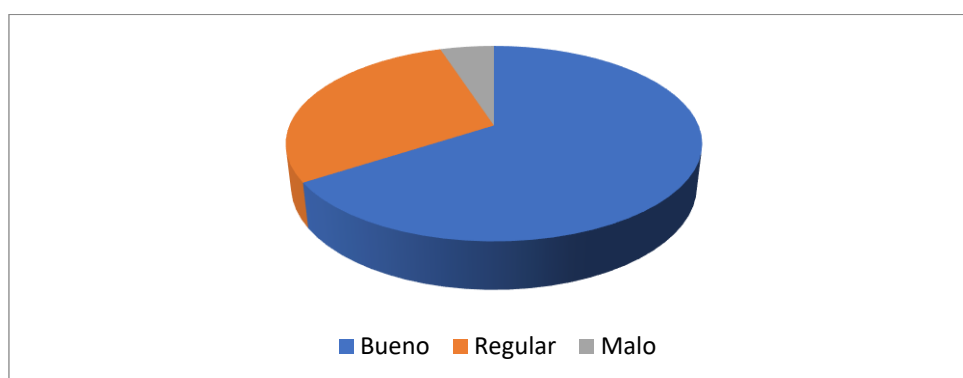
*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.*

| Calidad del cuidado | f          | %          |
|---------------------|------------|------------|
| Bueno               | 79         | 71.82      |
| Regular             | 25         | 22.73      |
| Malo                | 6          | 5.45       |
| <b>Total</b>        | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos tomados de la encuesta Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza2019.

**Figura 5**

*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.*



*Nota:* Se observa un notable porcentaje de 71.8% recibieron una buena calidad de cuidado, un 22.73 percibió una calidad de cuidado regular y un pequeño porcentaje (5.45%) manifestó una mala calidad del cuidado de enfermería.

**Tabla 6**

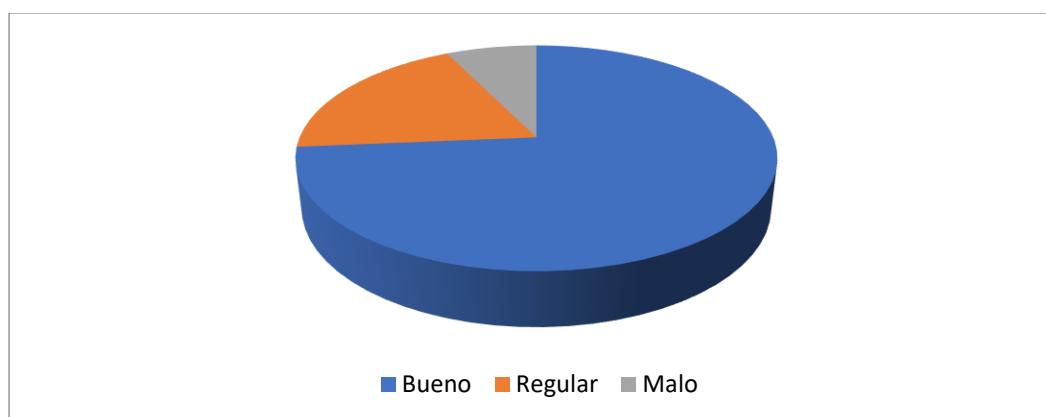
*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente técnico, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019.*

| Componente técnico | f          | %          |
|--------------------|------------|------------|
| Bueno              | 81         | 73.63      |
| Regular            | 21         | 19.09      |
| Malo               | 8          | 7.27       |
| <b>Total</b>       | <b>110</b> | <b>100</b> |

Nota: Datos tomados de la encuesta Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediano del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 6**

*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente técnico, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019*



Nota: Se observa un notable porcentaje de 73.63 % recibieron una buena calidad de cuidado, según el componente técnico, un 19.09 percibió una calidad de cuidado regular y un pequeño porcentaje 7.27% manifestó una mala calidad del cuidado de enfermería.

**Tabla 7**

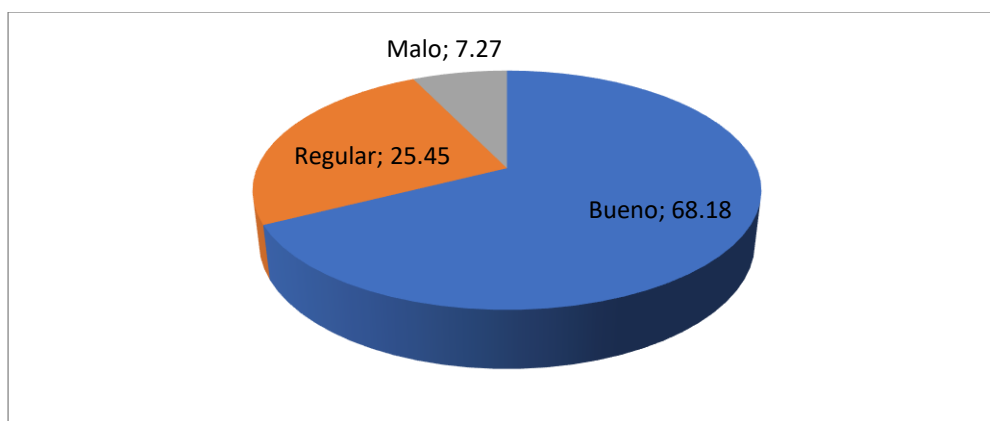
*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente entorno, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019*

| Componente entorno | f          | %          |
|--------------------|------------|------------|
| Bueno              | 75         | 68.18      |
| Regular            | 28         | 25.45      |
| Malo               | 8          | 7.27       |
| <b>Total</b>       | <b>110</b> | <b>100</b> |

Nota: Datos tomados de la encuesta Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediano del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 7**

*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente técnico, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019*



Nota: Se observa un notable porcentaje de 68.18 % recibieron una buena calidad de cuidado, según el componente entorno, un 25.45% percibió una calidad de cuidado regular y un pequeño porcentaje 7.27% manifestó una mala calidad del cuidado de enfermería.

**Tabla 8**

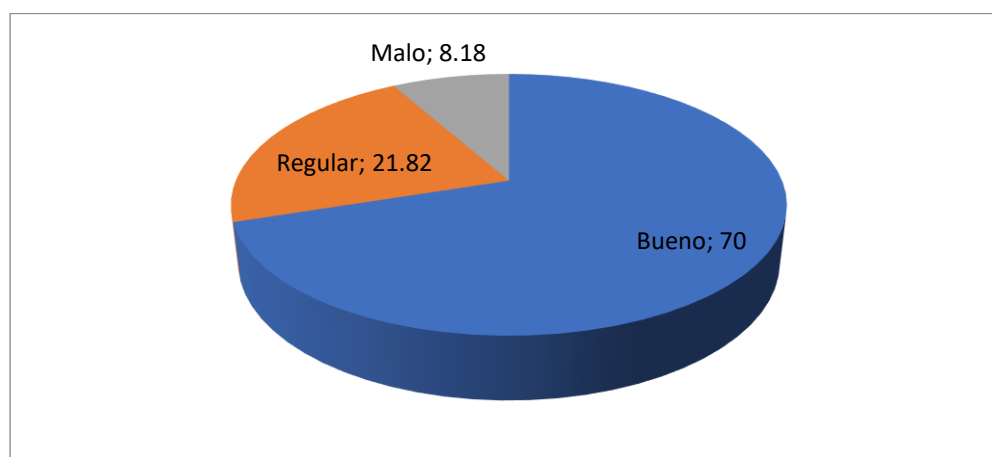
*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente interpersonal, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019*

| Componente interpersonal | f          | %          |
|--------------------------|------------|------------|
| Bueno                    | 77         | 70.0       |
| Regular                  | 24         | 21.82      |
| Malo                     | 9          | 8.18       |
| <b>Total</b>             | <b>110</b> | <b>100</b> |

Nota: Datos tomados de la encuesta Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediano del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 8**

*Calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas mediatas, según componente interpersonal, en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019*



Nota: Se observa un notable porcentaje de 70.0 % recibieron una buena calidad de cuidado, según el componente entorno, un 21.82% percibió una calidad de cuidado regular y un pequeño porcentaje 8.18% manifestó una mala calidad del cuidado de enfermería.

**Tabla 9**

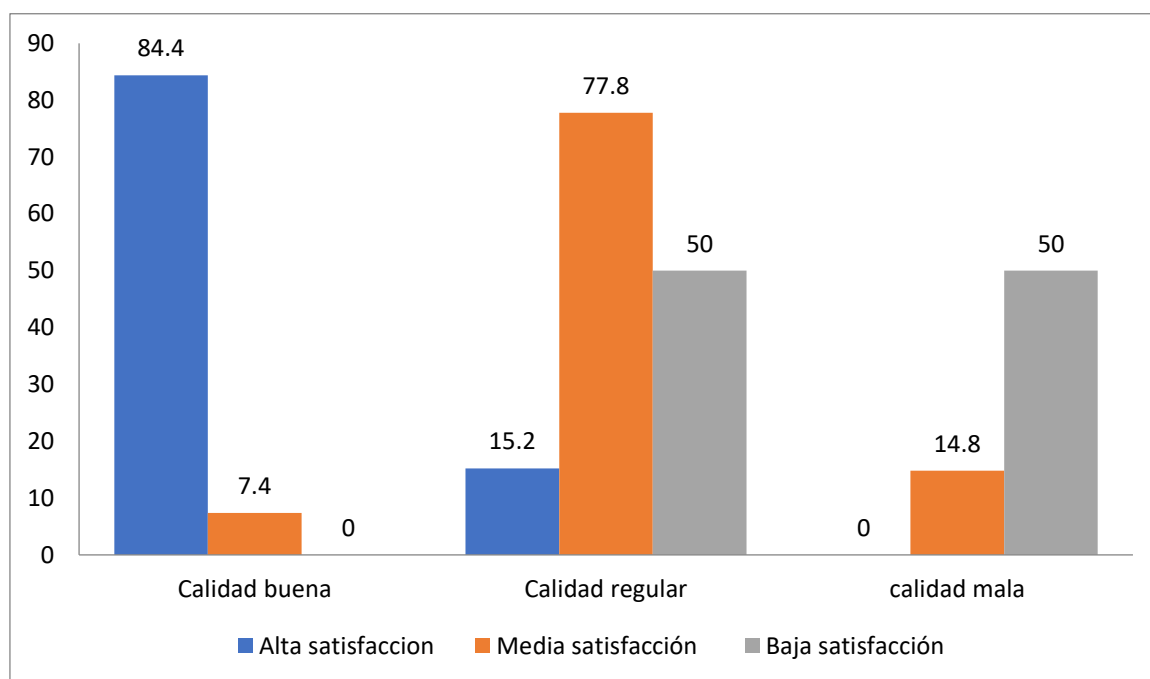
*Encuesta de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019*

| Calidad del<br>Cuidado | Nivel de satisfacción |            |           |            |          |            |            |            |
|------------------------|-----------------------|------------|-----------|------------|----------|------------|------------|------------|
|                        | Alta                  |            | Media     |            | Baja     |            | Total      |            |
|                        | f                     | %          | f         | %          | f        | %          | f          | %          |
| Buena                  | 67                    | 84.8       | 2         | 7.4        | 0        | 0          | 69         | 62.7%      |
| Regular                | 12                    | 15.2       | 21        | 77.8       | 2        | 50%        | 35         | 31.8%      |
| Mala                   | 0                     | 0          | 4         | 14.8       | 2        | 50%        | 6          | 5.5%       |
| <b>Total</b>           | <b>79</b>             | <b>100</b> | <b>27</b> | <b>100</b> | <b>4</b> | <b>100</b> | <b>110</b> | <b>100</b> |

*Nota:* Datos obtenidos de las encuestas Nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019 Y Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 9**

*Encuesta de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019*



*Nota:* Se observa que mientras la calidad del cuidado de enfermería es de buena calidad el nivel de satisfacción del paciente es alto, y si el nivel de la calidad del cuidado de enfermería es malo el nivel de satisfacción del paciente es bajo.

**Tabla 10**

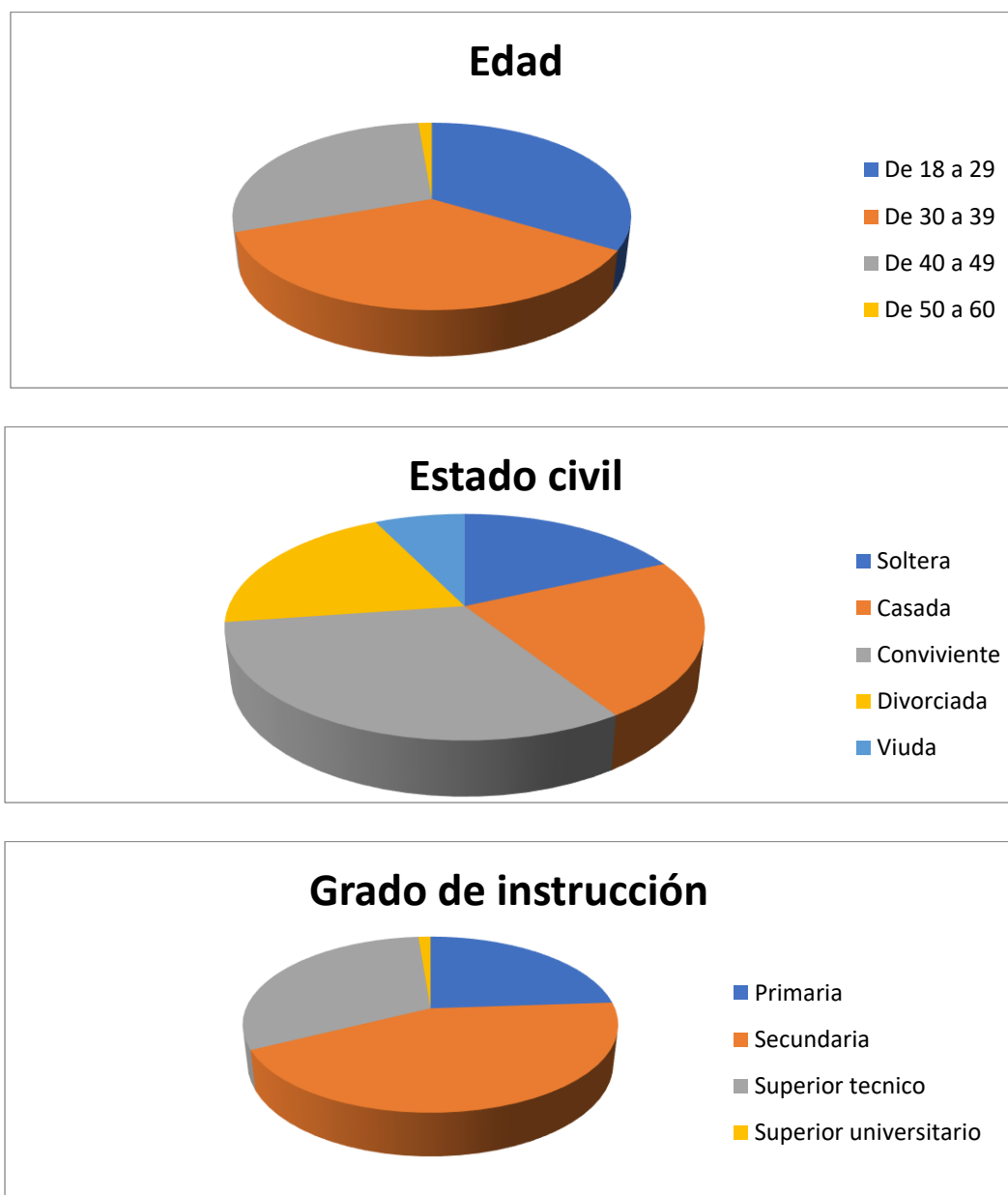
*Distribución de características demográficas de las pacientes postoperadas mediatas del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019*

|                      |                        | f  | %     |
|----------------------|------------------------|----|-------|
| Edad                 | 18 - 29                | 31 | 28.18 |
|                      | 30 -39                 | 33 | 30.00 |
|                      | 40 - 49                | 27 | 24.54 |
|                      | 50 - 60                | 19 | 17.27 |
| Estado civil         | Soltera                | 20 | 18.18 |
|                      | Casada                 | 25 | 22.72 |
|                      | Conviviente            | 35 | 31.81 |
|                      | Divorciada             | 22 | 20.0  |
|                      | Viuda                  | 8  | 7.27  |
| Grado de instrucción | Primaria               | 23 | 20.91 |
|                      | Secundaria             | 42 | 38.18 |
|                      | Superior técnico       | 30 | 27.27 |
|                      | Superior universitario | 15 | 13.64 |

*Nota:* Datos obtenidos de las encuestas Nivel satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019 Y Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019.

**Figura 10**

*Distribución de características demográficas de las pacientes postoperadas mediatas del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019*



*Nota:* Se observa que el mayor porcentaje de mujeres es conviviente y en su grado de instrucción destaca la secundaria completa.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y grafico 1 sobre el cuestionario de nivel de satisfacción de usuario, se observa que en un notable porcentaje de 73.6.4% de las pacientes tienen un alto nivel de satisfacción, el 22.7% presentó un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje (3.6) manifestó un nivel bajo de satisfacción. Resultados similares respecto al estudio de Cueva y Gozar (2018). Sobre Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital Félix Mayorca Soto De Tarma, 2017. Siendo que el mayor porcentaje de pacientes resultó satisfecho con respecto al cuidado de enfermería, en un mediano porcentaje de pacientes se presentó muy satisfecho y un pequeño porcentaje de pacientes se encontró insatisfecho.

En la tabla y grafico 2 sobre la encuesta de calidad del cuidado de enfermería, se observó en un notable porcentaje de 71.8% una buena calidad de cuidado recibida, mientras que un 31. 8% percibió una calidad de cuidado regular y un pequeño porcentaje (5.5%) manifestó calidad del cuidado mala de enfermería, habiendo percibido en el mayor porcentaje una buena calidad del cuidado de enfermería. Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Borré y Vega (2014) en su estudio calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados; teniendo como resultado que un 78% de los pacientes percibió niveles altos de calidad respecto a la atención de Enfermería; en un 17% modestos niveles de calidad recibida; y un 4% percibió bajos niveles de calidad. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Y con los estudios realizados por Lenis y Manrique (2015) en Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia) los resultados obtenidos fueron que un 93,22 percibió de manera favorable el cuidado por parte del personal de enfermería respecto a la dimensión de experiencia con el cuidado y un 78,12 de la dimensión de satisfacción, precisándose así que la calidad percibida por parte de los pacientes es buena.

En la tabla y grafico 3 sobre la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería, se observa que mientras la calidad del cuidado de enfermería es de buena calidad el nivel de satisfacción del paciente es alto, y si el nivel de la calidad del cuidado de enfermería es malo el nivel de satisfacción del paciente es bajo, demostrándose así que la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente es estadísticamente significativo. Lo cual es coherente con los estudios nacionales e internacionales con resultados similares como Huerta (2015) en su investigación *“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2015”*, cuyos resultados fueron que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue del 92.2 %. Y también se respalda en los estudios realizados por Sifuentes (2016) en su estudio *“Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”* obteniendo de resultados que un 51 % de los usuarios hospitalarios percibieron un 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 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Concluyéndose la relación significativa ( $p < 0.05$ ) que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

En la tabla y grafico 4 de distribución de características demográficas de las pacientes postoperadas mediatas, se observa que el mayor porcentaje de mujeres es conviviente y en su grado de instrucción destaca la secundaria completa, siendo el rango de edad predominante de 30 a 39 años.

## VI. CONCLUSIONES

- Un porcentaje del 73.4% de pacientes manifiesta un nivel alto de satisfacción respecto al cuidado recibido por el personal de enfermería y un porcentaje de 71.8% manifestó una buena calidad en la atención recibida, demostrando la importancia de la evaluación de la satisfacción en los usuarios como una tarea constante y dinámica si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad.
- Una evaluación de la satisfacción permanente aporta datos importantes sobre la situación real de cómo se encuentra y que está faltando para cumplir con las expectativas de los usuarios que reciben la atención en el servicio, para así mejorar las posibles deficiencias, así como potenciar las fortalezas para que sea aplicada de manera uniforme y constante en la atención brindada por el personal de enfermería, detectando de manera oportuna las deficiencias y fortalezas de la atención brindada al paciente, permitiéndose así la detección oportuna de las falencias, teniendo la oportunidad de mejora en esos puntos específicos, así como de poder reforzar las potencialidades y llegar así a que el personal de enfermería de manera uniforme y continua brinde un cuidado holístico de calidad al paciente en su servicio.
- Un paciente que recibe una atención de calidad tendrá mayor satisfacción de sus necesidades, haciendo de su estancia hospitalaria lo más confortante posible. Pudiendo mejorar así el paciente a nivel emocional ante una percepción de confianza, empatía y un buen cuidado en su entorno si el personal de enfermería se anticipa, explica y facilita el acceso a su requerimiento, así como también una mejoría en la salud física si la atención es de calidad y se brindan los cuidados necesarios de manera óptima y oportuna reduciéndose en la medida de lo posibles los riesgos de complicaciones.

- Los resultados alcanzados en la presente investigación demuestran que el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del cuidado de enfermería están estadísticamente ligados, a mayor calidad del cuidado mayor satisfacción del usuario se podrá obtener, lográndose así el objetivo primordial de enfermería de brindar un cuidado humanístico completo que reste un peso menos al paciente que está enfrentando el estrés del proceso de la enfermedad, logrando una estancia hospitalaria lo más satisfactoria posible. Por ello la importancia de tener conocimiento de esta relación
- El rango de edad destacado es de las mujeres jóvenes y adultos jóvenes de 18 a 49 años de edad con un porcentaje total de 83.83% y se observa que el mayor porcentaje de mujeres es conviviente y en su grado de instrucción destaca la secundaria completa.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través de la Dirección y el Departamento de Enfermería de la institución, dar a conocer al personal de enfermería el presente estudio y poder reforzar así los puntos donde el nivel de satisfacción del paciente no presenta un nivel óptimo respecto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería.
- Se recomienda a la Jefa del departamento de enfermería a implementar las estrategias necesarias e implementar guías y/o protocolos para el manejo del paciente con el objetivo de lograr un cuidado de calidad con una mejora continua, aumentando así el nivel de satisfacción al paciente lográndose una atención de calidad, con un cuidado holístico que cumpla con las expectativas del paciente respecto a la atención recibida durante su estancia hospitalaria.
- Se recomienda a la Jefa de servicio a elaborar las guías y/o protocolos y realizar capacitaciones al personal de enfermería para reforzar conocimientos y brindar un cuidado completo, satisfactorio y de calidad según las distintas necesidades de cada paciente en el servicio haciendo así de su estancia lo más satisfactoria posible.
- Se recomienda al personal de enfermería del servicio a recibir las capacitaciones y seguir con las guías y/o protocolos elaborados cumpliendo así con las estrategias necesarias para brindar un cuidado de calidad al paciente.
- Se recomienda a la Jefa del departamento de enfermería a realizar las evaluaciones posteriores para ver los puntos mejorados y los que aún se necesiten mejorar para poder elaborar las estrategias oportunas de acuerdo a las nuevas necesidades.

### VIII. REFERENCIAS

- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero - junio 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avedis M. (1990). *Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad. Centro de documentación sanitaria. Informativo de control de calidad*. 1990; 6: 15-26.
- Borré, Y. y Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. *Ciencia y enfermería*, 20 (3), 81-94.  
[https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf?fbclid=IwAR370S0KEmtfpxc2I--xDJNYxWwG\\_RYSUUmFcTPvdQa5HqEUZCYCa-gw\\_Ns](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf?fbclid=IwAR370S0KEmtfpxc2I--xDJNYxWwG_RYSUUmFcTPvdQa5HqEUZCYCa-gw_Ns)
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017* [Título profesional, Universidad Rafael Landívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cueva, M. y Gozar, R. (2018). *Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital Félix Mayorca Soto De Tarma, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad nacional del Callao]. Repositorio institucional - Universidad nacional del Callao.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2765>
- De Arco, O. y Suarez, Z. (2018). *Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano*. 20(2), 171-182.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>

- De Los Ríos, J. y Ávila, T. (2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente* *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-137.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Henderson, V. *Basic principles of nursing care*. Londres, International Council of Nurses, 1961. (p.11).  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41914/9243208608\\_spa.pdf;jsessionid=FAFB2D1B3C82FDD3C94AB44DB493DE94?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41914/9243208608_spa.pdf;jsessionid=FAFB2D1B3C82FDD3C94AB44DB493DE94?sequence=1)
- Hernández, P. (2011). Documentación de las Ciencias de la Información 2011, vol. 34, 349-368. <file:///C:/Users/Jessica/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf>
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2015* [Título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf;jsessionid=E5FE60C17E1D3B92AADA21C7C4165206?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf;jsessionid=E5FE60C17E1D3B92AADA21C7C4165206?sequence=1)
- Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2) ,133-9.  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>

La Real academia española. (2014). La 23.ª Edición de Diccionario de la lengua española.

Recuperado de: <https://dle.rae.es/?w=calidad&m=form>

Lenis, C. y Manrique, F. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia)*. Aquichan, 15 (3), 413-425. <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>

Lostau nau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio académico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, N. (2015). *Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud, 1994. *La enfermería más allá del año 2000* (842).

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37207/924320842X\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37207/924320842X_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orozco, J. (2017). *“Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014* [Título profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
- Piedra, I. y Lipa, C. (2018). *Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte*. Revista Sociedad Peruana de Medicina Interna, 31(4) ,137-142.  
<http://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
- Ríos, A., Barreto, A. y Martínez A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016* [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales].  
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=42A29884D730418D2E7099F71850721F?ssequence=1>
- Romeo, J. (2000). *Comprehensive versus Holistic care: Case studies of Chronic Disease*. *Journal of Holistic Nursing*, 18, 352-361.  
[http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/20-1/cuidado\\_holistico\\_mito\\_o\\_realidad.pdf](http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/20-1/cuidado_holistico_mito_o_realidad.pdf)
- Santana, J. Bauer, A. Minamisava, R. Queiroz, A. y Gomes M. (2014) .*Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Rev. Latino-Americana Enfermagem mayo-jun. 2014; 22(3):454-60.  
<https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>

Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%c3%a da%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veliz, L. y Bianchetti, A. (2016). *Acompañamiento y cuidado holístico de enfermería en personas con enfermedades crónicas no adherentes al tratamiento. Enfermería actual en costa rica*. <https://www.scielo.sa.c>

## IX. ANEXOS

### **Anexo A**

Libro de códigos

Datos generales

Edad

18 -29: 1

30 – 39: 2

40 -49: 3

50 – 60: 4

Estado civil

Soltera: 1

Casada: 2

Conviviente: 3

Divorciada: 4

Viuda: 5

Grado de instrucción

Primaria: 1

Secundaria: 2

Superior técnica: 3

Superior universitario: 4

Encuesta de nivel de Satisfacción del paciente

Instrumento elaborado por Noemí Rafael Flórez (2017), constituido por 18 ítems, cada ítem se calificó de 1 a 3 puntos, divididos en las siguientes dimensiones:

Trato: 8 ítems

Continuidad: 3 ítems

Resultado del cuidado: 7 ítems

La valoración que se considerara para cada ítem es la siguiente:

Nunca: 1 puntos.

A veces: 02 puntos

Siempre: 03 puntos

La categoría se realizará de la siguiente manera:

Paciente con nivel de Satisfacción alta: Mayor a 52 puntos

Paciente con nivel de Satisfacción media: De 35 - 51 puntos

Paciente con nivel de Satisfacción baja: Menor a 34 puntos.

Encuesta de calidad del cuidado de enfermería

Instrumento elaborado por Care Q de Patricia Larson con adaptación propia, constituido por 35 ítems, cada ítem se calificó de 1 a 3 puntos, divididos en las siguientes dimensiones:

Trato: 10 ítems

Continuidad: 13 ítems

Resultado del cuidado: 12 ítems

La valoración que se considerara para cada ítem es la siguiente:

Nunca: 0 puntos

A veces: 1 puntos

Casi siempre: 02 puntos

Siempre: 03 puntos

## Anexo B

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO MEDIATO DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2019

El siguiente cuestionario fue elaborado con el fin de mejorar las condiciones de atención en el servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, para lo cual es necesario conocer primero el nivel de satisfacción de sus paciente y su calidad de atención para así saber cuánto y cómo debemos mejorar, siendo necesario conocer si está de acuerdo en participar del estudio para poder cambiar y/o mejorar de alguna manera su atención , mediante una autorización previa información correspondiente brindada.

Las preguntas serán breves y concisas en base a la atención recibida por el personal de enfermería, Para lo cual deberá firmar este consentimiento informando en caso lo postulado a continuación fue lo realizado por la persona que lo encuestará:

La enfermera me ha informado satisfactoriamente a cerca de los motivos y propósitos de la investigación planificada para mi atención.

He comprendido que tengo el derecho de anular este consentimiento informado en el momento en que yo lo considere necesario.

Doy la autorización para que se pueda utilizar los datos de la manera que sea necesaria para la investigación a realizar

Nombre: \_\_\_\_\_

¿Quiere participar en el estudio? Si ( ) No ( )

Firma: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_



### Anexo C

## Nivel de satisfacción del paciente en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2019



La presente es anónima y está elaborado con el objeto de recabar información sobre el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología.

Instrucciones: Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a esta escala. Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado. Conforme yo lea cada enunciado de la escala, decida en qué medida sus necesidades han sido o no satisfechas por el personal de enfermería. No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión. Los números del 1 al 3 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas.

1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre

#### DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ años

Grado de Instrucción:

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| a) Primaria         | b) Secundaria             |
| c) Superior Técnico | d) Superior Universitario |

Estado Civil:

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| a) Soltero(a)  | b) Casado(a)     |
| c) Conviviente | d) Divorciado(a) |
| e) Viudo(a)    |                  |

### Nivel de satisfacción del paciente

| Dimensiones / ítems                                                          | Nunca<br>(1) | A veces<br>(2) | Siempre<br>(3) |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|----------------|
| <b>Trato</b>                                                                 |              |                |                |
| 1.-Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan                |              |                |                |
| 2.- Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente                  |              |                |                |
| 3.- Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados        |              |                |                |
| 4.-.La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa           |              |                |                |
| 5.- Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo      |              |                |                |
| 6. Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas                |              |                |                |
| 7. Las enfermeras son amigables con usted                                    |              |                |                |
| 8. Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento |              |                |                |
| <b>Continuidad</b>                                                           |              |                |                |
| 9. Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades                   |              |                |                |
| 10. Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita          |              |                |                |

---

11. Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas

**Resultado del cuidado**

12. Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor

13. Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado

14. Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema

15. Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía

16. La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en el hospital

17. La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa

18. Considera que la orientación que le ha dado la enfermera facilitado la recuperación después de la Cirugía

## Anexo D



### Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del servicio de ginecología del hospital nacional arzobispo Loayza 2019



Reciba el cordial saludo del autor de la presente investigación, se viene realizando un estudio acerca de la Satisfacción del paciente y calidad del cuidado postoperatorio de enfermería en el área de hospitalización del servicio de ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Esta información permitirá al personal de salud reflexionar sobre la calidad de atención que brindan al paciente hospitalizado. Por lo que sería de agrado contar con su participación voluntaria, cuyos datos serán confidenciales. Agradezco de antemano su voluntaria colaboración, esperando así que responda con total sinceridad.

#### Instrucciones

El siguiente cuestionario consta de dos partes; en la primera se le solicitará información sobre sus datos generales y en la segunda parte se abordará preguntas de interés para la investigación. Marque con una x la respuesta que considere conveniente:

#### Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_ años

Grado de Instrucción:

a) Primaria

b) Secundaria

c) Superior Técnico

d) Superior Universitario

Estado Civil:

a) Soltero(a)

b) Casado(a)

c) Conviviente

d) Divorciado(a)

e) Viudo(a)

| <b>Calidad del cuidado de enfermería</b>                                                                         |              |                |                    |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------------|----------------|
| <b>Dimensiones ítems</b>                                                                                         | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi</b>        | <b>Siempre</b> |
|                                                                                                                  | <b>(1)</b>   | <b>(2)</b>     | <b>siempre (3)</b> | <b>(4)</b>     |
| <b>Componente técnico</b>                                                                                        |              |                |                    |                |
| Accesibilidad                                                                                                    |              |                |                    |                |
| 1 La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.   |              |                |                    |                |
| 2 La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.                                     |              |                |                    |                |
| 3 La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.                                       |              |                |                    |                |
| 4 La enfermera responde rápidamente a su llamado.                                                                |              |                |                    |                |
| 5 La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.                                                      |              |                |                    |                |
| Se anticipa                                                                                                      |              |                |                    |                |
| 6 La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. |              |                |                    |                |
| 7 Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.      |              |                |                    |                |

---

8 La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.

9 Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.

10 La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.

**Componente interpersonal**

Explica Y facilita

11 La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.

12 La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.

13 La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.

14 La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. 15 La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.

Mantiene relación de confianza

16 La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.

---

---

17 La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.

18 La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.

19 La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.

20 La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.

21 La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.

22 La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.

23 La enfermera se identifica y se presenta ante usted.

**Componente del entorno (confort)**

Confort a

24 La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.

25 La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.

---

- 
- 26 La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.
- 27 La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.
- 28 La enfermera lo escucha con atención.
- 29 La enfermera habla con usted amablemente.
- 30 La enfermera involucra a su familia en su cuidado.
- Monitorea y hace seguimiento
- 31 La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.
- 32 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo
- 33 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.
- 34 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.
- 35 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.
-

### Anexo E

#### Matriz de Operacionalización de variables

| VARIABLE                 | DEFINICION<br>CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                       | DIMENSIONES                | INDICADORES                 | ESCALA |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|
| Nivel de<br>satisfacción | Un indicador consistente<br>y suficiente para la<br>evaluación de la calidad<br>de los servicios de salud,<br>que aportará información<br>valiosa acerca de cómo es<br>vivido por el paciente el<br>encuentro con los<br>diferentes servicios que<br>conforman el hospital, el | Trato                      | Amabilidad                  | Alto   |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Comprensión                 | Medio  |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Paciencia                   | Bajo   |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Continuidad del<br>cuidado | Atención buena y precisa    |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Orientación                 |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Atención en la conversación |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Valoración                  |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Cuidados de enfermería      |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Enfermera continua          |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | Comodidad                   |        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | seguridad                   |        |

|                                         | centro de salud, la<br>consulta externa, etc.                                                                                                                                             | Resultados del<br>cuidado           | Información recibida<br>Educación para el alta            |         |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| Calidad del<br>cuidado de<br>enfermería | Es la habilidad para<br>establecer una óptima<br>interrelación enfermera -<br>usuario, a través de una<br>relación empática con la<br>finalidad de lograr la<br>restauración de la salud. | Componente                          | Accesibilidad                                             | Bueno   |
|                                         |                                                                                                                                                                                           | Técnico.                            | Se anticipa                                               | Regular |
|                                         |                                                                                                                                                                                           | Componente                          | explica y facilita                                        | Malo    |
|                                         |                                                                                                                                                                                           | interpersonal                       | Confianza                                                 |         |
|                                         |                                                                                                                                                                                           | Componente del<br>entorno (confort) | Brinda medidas de confort<br>Monitorea y hace seguimiento |         |

## Anexo F

### Matriz de consistencia

| Problema                                                                                                                                                                                | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                  | Variable                                                                | Método                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| General                                                                                                                                                                                 | General                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                         | a) Tipo y diseño de investigación:                                   |
| ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019? | Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibido por las pacientes y la calidad de cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas hospitalizadas en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 |                                                                         | Descriptivo                                                          |
| Específicos                                                                                                                                                                             | Específicos                                                                                                                                                                                                                                               | Nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería. | b) Población de estudio:                                             |
| ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación al trato sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019?         | Identificar la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación al trato sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019                                                                         |                                                                         | Pacientes del hospital nacional Arzobispo Loayza                     |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | c) Muestra                                                           |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | Pacientes postoperadas hospitalizadas en el servicio de ginecología. |

---

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación a la continuidad sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019?                                | Identificar la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a la continuidad sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019                                 |
| ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes postoperadas, en relación los resultados sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019?                                  | Identificar la satisfacción de las pacientes postoperado, en relación a los resultados sobre los cuidados de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019                                 |
| ¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente técnico de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019? | Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente técnico de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital Arzobispo Loayza 2019 |

---

---

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente interpersonal de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital         | Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente interpersonal de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital         |
| Arzobispo Loayza 2019?                                                                                                                                                                                        | Arzobispo Loayza 2019                                                                                                                                                                                            |
| ¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al componente del entorno (confort) de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital | Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera a las pacientes postoperadas en relación al Componente del entorno (confort) de la dimensión de la calidad en el servicio de ginecología del hospital |
| Arzobispo Loayza 2019?                                                                                                                                                                                        | Arzobispo Loayza 2019                                                                                                                                                                                            |

---