

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL (LA) ENFERMERO/A SEGÚN
LA TEORIA DE PEPLAU Y SATISFACCION PERCIBIDA POR
PACIENTES DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUANUCO, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA

TESISTAS:

Bach. Enf. Beatriz Vanessa ALARCÓN SALGADO

Bach. Enf. Johan Franz TAKO CAMARA

Bach. Enf. Oscar VALLEJOS NUÑEZ

ASESORA: Dra. VIOLETA ROJAS BRAVO

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios, por darme la oportunidad de vivir, a mi querida familia por su ayuda idónea, por su amor, paciencia, comprensión, motivos que me impulsan a seguir luchando toda mi vida.

Alarcón Salgado, Beatriz Vanessa

A Dios nuestro creador por su protección, quien guía mis pasos y al que le debo mi vida, y a mis padres por su apoyo continuo durante mi formación profesional.

Tako Camara, Johan Franz

A Dios Todopoderoso, a mi Familia en Especial a ellos por su Amor y acompañamiento durante este camino, a mis Padres quienes con su permanente apoyo y esfuerzo he logrado la culminación de mi Carrera Profesional.

Vallejos Núñez, Oscar

AGRADECIMIENTO

Luego de haber culminado este largo proceso de investigación, es preciso expresar nuestro más sincero agradecimiento. A la Universidad Hermilio Valdizán, nuestra alma mater, por ser la principal forjadora de todas nuestras inspiraciones y sueños, y ojalá a futuro sea testigo de todos nuestros triunfos. A nuestra asesora por la guía y la orientación prestada para así lograr el presente estudio. A los usuarios del Hospital Hermilio Valdizán, quienes participaron. A todos nuestros amigos y amigas por sus múltiples palabras de ánimo. Gracias a todos.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco. El estudio es de tipo analítico, observacional, transversal y prospectivo. La población estuvo constituida por 100 pacientes hospitalizados del servicio de cirugía y la muestra por 60 pacientes teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que cuenta de dos instrumentos, aplicando antes el consentimiento informado. **Resultados:** del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizan, del 36,7% (22) que presentan una calidad de cuidados brindados por el personal de enfermería deficiente, el 30% (18) están insatisfechos y el 6,67% (4) están muy insatisfechos; el 16,67% (10) que presentan una calidad de cuidados brindados por el personal de enfermería regular están insatisfechos; del 6,7% (4) que presentan una calidad de cuidados brindados por el profesional de enfermería bueno, el 3,33% (2) están satisfechos con el mismo porcentaje también insatisfechos; del 40% (24) que presentan una calidad de cuidados de enfermería muy bueno, el 30% (18) están satisfechos, y el 10% (6) están muy satisfechos. Analizando la relación entre ambas variables se demostró que la calidad de cuidados de enfermería tiene relación con la satisfacción de los pacientes, $\chi^2 = 60,864$ ($p < 0,00$). **Conclusión:** la

calidad de cuidado que brindan los enfermeros según la teoría de Peplau se relaciona con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.

Palabras clave: *calidad, cuidados de enfermería, satisfacción.*

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care provided by nurses according to the Peplau Theory with the satisfaction perceived by patients of a public hospital in Huánuco. The study is analytical, observational, transversal and prospective. The population consisted of 100 hospitalized patients from the surgery service and the sample by 60 patients taking into account the inclusion and exclusion criteria. The technique for data collection was the survey and the instrument the questionnaire that has two instruments, before applying informed consent. **Results:** of the 100% (60) of the patients hospitalized in the surgery service of the Hermilio Valdizan Contingency Hospital, of 36.7% (22) who present a quality of care provided by the nursing staff, 30% (18) they are dissatisfied and 6.67% (4) are very dissatisfied; 16.67% (10) who present a quality of care provided by regular nursing staff are dissatisfied; of 6.7% (4) who present a quality of care provided by the good nursing professional, 3.33% (2) are satisfied with the same percentage also dissatisfied; of 40% (24) who have a very good quality of nursing care, 30% (18) are satisfied, and 10% (6) are very satisfied. Analyzing the relationship between both variables, it was shown that the quality of nursing care is related to patient satisfaction, $\text{Chi}^2 = 60.864$ ($p < 0.00$). **Conclusion:** the quality of care provided by nurses according to Peplau's theory is related to the satisfaction perceived by patients of a public hospital in Huánuco. **Key words:** quality, beware of nursing, satisfaction.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO.....	15
1.4. LIMITACIONES.....	16
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	17
1.6. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS....	18
1.7. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS	19
1.8. VARIABLES.....	21
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
1.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES.....	24
CAPITULO II.....	25
2. MARCO TEORICO.....	25
2.1. ANTECEDENTES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS.....	35

2.3. BASES CONCEPTUALES	38
CAPITULO III	43
3. METODOLOGÍA	43
3.1. ÁMBITO	43
3.2. POBLACIÓN	43
3.3. MUESTRA.....	44
3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO	44
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: CORRELACIONAL	45
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO	46
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.8. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	50
CAPÍTULO IV	52
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS	80
NOTA BIOGRÁFICA.....	94
NOTA BIOGRÁFICA.....	95
NOTA BIOGRÁFICA.....	96
ACTA DE SUSTENTACION.....	97

INTRODUCCIÓN

El arte y ciencia de Enfermería consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales o potenciales de salud, con el objetivo de ayudar al hombre a enfrentar los efectos de sus problemas de salud, de tal modo pueda satisfacer sus necesidades y alcanzar el funcionamiento óptimo de su organismo con acciones de enfermería basadas en el conocimiento científico deben estar dirigidos a prevenir, promover y resolver oportunamente problemas que implican otorgar el mayor beneficio posible, lo cual se lograra a través de los cuidados oportunos en el momento indicado y requerido así mismo mediante una atención segura, basado en el mayor beneficio al paciente , libre de daño físico, emocional y/o social . Los cuidados también deben ser continuos, oportunos, sin interrupción durante las 24 horas, con calidad y calidez. (1)

Dar un servicio de calidad implica ser capaces de brindar una atención en forma eficaz y eficiente a los pacientes, desde el momento que ingresan en el hospital, la enfermera tiene como fin comprometerse con el enfermo por justicia a la atención necesaria a lo largo de la enfermedad y como reglamento de oro deberá “cuidar al enfermo como lo hace una madre con su único hijo enfermo” (San Camilo de Lelis). La Organización Mundial de la Salud reconoce que la opinión del usuario está relacionada con el principio de participación del consumidor. Si el objetivo principal de la prestación de un servicio sanitario es el usuario, es necesario conocer su opinión y su grado de

satisfacción al respecto, para ajustar en todo lo posible el servicio ofertado a sus necesidades reales, expectativas y prioridades. (2)

El cuidado puede describirse como la intervención dirigida a la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano. El cuidado de un(a) enfermero(a) a un paciente es un proceso que implica el desarrollo de una relación de respeto mutuo, de conocimiento, de confianza y de valor. De tal manera que, el cuidado puede demostrarse mediante tres procedimientos distintos de asistencia: tangible, emocional e informativa. (3)

Es por esto que el propósito de este estudio es determinar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de cuidado de enfermería que reciben los pacientes en el servicio de cirugía, con el fin de fortalecer el cuidado brindado a los pacientes, así como también se constituye en parte importante para la elaboración de planes de mejoramiento de la calidad de atención de enfermería.

CAPITULO I

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La globalización en la actualidad le exige al profesional de enfermería brindar una atención de calidad a la población acorde a los avances científicos, tecnológicos, en base a los conocimientos, habilidades y no dejar los aspectos éticos, manifestando responsabilidad en sus actividades diarias, el derecho del usuario es recibir una atención de calidad para cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas de salud. (4)

La profesión de enfermería a través del tiempo y las épocas se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y de cuidado al paciente, por lo tanto la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado que brinda al paciente para lograr su plena satisfacción, sobre todo considerando que el paciente experimenta una serie de reacciones que le generan estrés, angustia, temor, miedo a la muerte y que alteran su bienestar biopsicosocial y espiritual. El temor del paciente hace que precisen de cuidados con calidad y calidez. (5)

Actualmente, los sistemas de salud consideran a la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad del servicio y para enfermería viene a constituirse en el resultado importante y de valor incuestionable

del cuidado, está relacionada con el bienestar del paciente porque promueve una óptima participación del paciente en el cuidado de su salud.

La satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del paciente. (6)

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios ,razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud , generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud.

Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas que se les han otorgado a la enfermera, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones la enfermera se aleja de su centro de atención y olvide la esencia de su

quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario. (7)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cuidado es la esencia de Enfermería, estos deben estar constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad. Según el Consejo General de Enfermería actualmente la enfermera no satisface las expectativas de la imagen ideal de un sector de usuarios, pues las estadísticas de la OMS a nivel mundial señalan la existencia de violencia durante la atención hospitalaria así en Estados Unidos un 51% de hospitalizados habían sufrido algún tipo de maltrato por el personal de salud, incluida la enfermera, en el Reino Unido se reportó un 33% , en Finlandia el 32.3%, en Chile el 46% destacaron la "falta de atención" y el "trato frío" (OMS, 2007). (8)

1.2. Justificación

El presente estudio de investigación se justifica por las siguientes razones:

1.2.1. A nivel teórico

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el profesional de enfermería, como miembro importante del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar cuidado con una actitud pro-activa, a fin de satisfacer las necesidades en salud de los pacientes y familiares.

El presente trabajo de investigación busca analizar la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. En el cual se busca aportar con información a partir de los resultados esperados con planteamientos concretos de mejora continua del cuidado con calidad y calidez al paciente, y contribuir a elaborar propuestas para la mejora de la calidad del cuidado al paciente hospitalizado. Teniendo en cuenta que la satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes para prestar servicios de buena calidad.

1.2.2. A nivel práctico

La presente investigación pertenece al área y línea de investigación de cuidado desde el proceso de enfermería , pretende contribuir con información útil sobre la calidad de atención científica y cuan satisfechos están los pacientes, para brindar recomendaciones que serán obtenidas de los propios pacientes que acuden al servicio de cirugía, para el personal de enfermería que está a cargo de este servicio; y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el paciente como para los profesionales.

1.2.3. A nivel metodológico

El presente estudio de investigación constituye una herramienta básica para evaluar la satisfacción de los pacientes y la calidad de los cuidados de enfermería a través del uso de instrumentos de recolección de datos validados por los jueces expertos en el tema. Así mismo el instrumento que se aplicó es sencillo y práctico en relación al lenguaje del paciente y familiar para que los resultados sean objetivos. Además, servirá como marco de referencia para futuras investigaciones encaminadas a la implementación de estrategias que promulguen el mejoramiento de la atención del paciente de manera holística alcanzando así el máximo reconocimiento social para el profesional de enfermería y la labor que desempeña en la atención del paciente.

1.3. Importancia o propósito

- Conocer el nivel de calidad que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado que brinda el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- Lograr que este estudio constituya un aporte a la gestión del cuidado de enfermería frente al cuidado brindado hacia el paciente para así lograr la satisfacción de sus necesidades.

1.4. Limitaciones

Respecto a las limitaciones evidenciadas en esta investigación se puede mencionar:

Una de las limitantes que se identificó fue conseguir el acceso al servicio de Cirugía para la aplicación de los instrumentos de recolección; debido a que hubo una demora en la emisión del documento de autorización institucional, causada por trámites administrativos y de carácter burocrático; así como algunos pacientes que se negaban a participar, por lo que se tuvo que retornar todos los días para poder completar la muestra establecida dentro del estudio de investigación.

En cuanto al procesamiento y análisis estadístico de los resultados encontrados, la principal limitante que se tuvo fue la escasa preparación con respecto al manejo del paquete estadístico SSPS.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.5.1. Problema general

¿Existe relación entre la calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco?

1.5.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Esta relacionado la calidad de la orientación en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio?
- ✓ ¿Se relaciona la calidad de la identificación en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio?
- ✓ ¿Hay una relación entre la calidad del aprovechamiento en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio?
- ✓ ¿Existe relación entre la calidad de la resolución en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de

Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio?

1.6. Formulación del objetivo general y específicos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.

1.6.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación que brindan los enfermeros/as con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.
- ✓ Examinar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.
- ✓ Evaluar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

- ✓ Comparar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución en el cuidado con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

1.7. Formulación de la hipótesis general y específicos

1.7.1. Hipótesis general

Hi: La calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau se relaciona con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.

Ho: La calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau no se relaciona con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.

1.7.2. Hipótesis específicas

Hi₁: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Ho₁: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación no

se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Hi₂: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Ho₂: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Hi₃: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Ho₃: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Hi₄: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Ho4: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

1.8. Variables

✓ **Variable dependiente**

Satisfacción percibida por pacientes

✓ **Variable independiente**

Calidad del cuidado

✓ **Variable de caracterización**

Características demográficas

Características sociales

Características de la enfermedad

1.9. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción de los pacientes	Accesibilidad	Categórica	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
	Explica facilita	Categórica	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
	Confort	Categórica	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
	Mantiene relación de confianza	Categórica	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
	Monitoreo y seguimiento	Categórica	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Calidad de cuidados de enfermería Según la teoría de Peplau	Orientación	Categórica	Muy bueno Bueno Regular Deficiente	Ordinal
	Identificación	Categórica	Muy bueno Bueno Regular Deficiente	Ordinal
	Aprovechamiento	Categórica	Muy bueno Bueno Regular Deficiente	Ordinal
	Resolución	Categórica	Muy bueno Bueno	Ordinal

			Regular Deficiente	
Características Demográficas	Edad	Numérica	En años	Numérica Continua
	Género	Categórica	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Zona de procedencia	Categórica	Urbana Rural	Nominal Dicotómica
Características Sociales	Estado civil	Categórica	Soltera Casada Viuda Divorciada Conviviente	Nominal Politómica
	Grado de escolaridad	Categórica	Superior Universitario Superior Técnico Secundaria Primaria	Ordinal Politómica
	Ocupación	Categórica	Ama de Casa Estudiante Trabajo dependiente Trabajo independiente	Nominal Politómica
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE				
Características de la enfermedad	Intervención quirúrgica	Categórica	Endoscopia Colonoscopia Apendicetomía Colecistectomía otros	Nominal
	Condición de su intervención	Categórica	Programada De emergencia	Nominal Dicotómica
	Tiempo de hospitalización	Categórica	>de 4 semanas Tres semanas Dos semanas Una semana < de una semana	Ordinal Politómica

1.10. Definición de términos operacionales

Calidad: conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas establecidas. (9)

Cuidado de enfermería: El concepto dado por diferentes teóricos de enfermería lo definen como “parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar; a la visión de totalidad o integralidad que implica el cuidado cuando este se da en el continuo salud-enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin. (10)

Satisfacción: La definición de Pascoe es una de las más simples y aceptadas “satisfacción es la comparación de la experiencia del paciente - familia con sus estándares subjetivos al salir de la atención de salud. La satisfacción del paciente – familia es la meta de la calidad. (11)

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Cachimuel Torres Erika Estefanía, Y Del Pozo Guerrero Rosalma Filomena en su investigación titulado “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de atuntaqui junio -diciembre 2014” tuvo como objetivo: Identificar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería del Hospital de Atuntaqui. Metodología: Es una investigación de tipo descriptivo porque midió las variables de la investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental porque no altero la investigación y transversal porque se realizó en un espacio de tiempo determinado. Para la recolección de información se aplicó una encuesta elaborada en base a herramientas validadas en otros estudios, compuestas por 35 preguntas y validada por una prueba piloto a 10 usuarios del hospital , para aplicar la encuesta definitiva al 50% de usuarios que acudieron a la consulta externa y al 50% de los usuarios que acudieron a la hospitalización los cuales cumplieron con los requisitos de inclusión, y dicha información se procedió a tabular y analizar con el programa Microsoft Excel para concluir y

recomendar. Resultados: Los usuarios perciben que la calidad de atención en consulta externa y en hospitalización es mediana con un porcentaje de 50% de aceptación en ambos servicios. Conclusión: los usuarios a pesar de no estar satisfechos por el trato humanizado pero sin embargo sienten alivio de su problema de salud por lo tanto si regresarían y recomendarían el servicio que brinda el hospital. Propuesta: Se procedió a realizar y aplicar la guía para mejorar la calidad de atención dirigida al personal de enfermería para que ponga en práctica en sus labores diarias y de esta forma satisfacer las expectativas del usuario siendo el sujeto ideal para evaluar la calidad de atención de un servicio recordando que es quien califica el trato que brinda un establecimiento de salud para que otros usuarios vuelvan en busca de atención. (12)

Jessica Paola Barahona Vimos, e Inés Alexandra Calapiña Lema en su investigación titulado “Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “padre alberto bufonni” del canton quininde-esmeraldas periodo mayo –octubre 2015” se realizó con el objetivo determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del cantón Quinindé – Esmeraldas. La hipótesis planteada fue: el cumplimiento de las dimensiones de calidad en los cuidados de

Enfermería asegura la satisfacción del paciente en el Hospital "Padre Alberto Bufonni". Fue una investigación descriptiva transversal con abordaje cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta, así como una guía de observación lista de cotejo con una muestra de 96 pacientes hospitalizados. Al finalizar la investigación se determinó que apenas el (14%) de usuarios atendidos en el Hospital Padre Alberto Bufonni se encuentran satisfechos con los cuidados brindados, mientras que un importante (86%) de usuarios hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. Tomando en cuenta que los cuidados de enfermería se cumplieron entre rara vez (80%), pero la identificación ante el paciente fue de forma negativa tanto del personal profesional como no profesional (80%), por lo que los pacientes desearon que se mejore la identificación del personal que lo atiende. Lo anteriormente mencionado se comprobó lo planteado en la hipótesis que fue: el cumplimiento de las dimensiones de calidad en los cuidados de Enfermería asegura la satisfacción del paciente en el Hospital "Padre Alberto Bufonni", razón por la cual, la hipótesis se acepta. (13)

2.1.2. Nacionales

ZACARIAS PUENTE, Delia Luz en su investigación titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 “a” del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2015” tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el Servicio 9 “A” del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2015. Material y Método: El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, investigación básica, diseño del estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 240 familiares, teniendo como muestra a 78 familiares. El método utilizado fue la encuesta y el instrumento fue dos cuestionarios tipo Escala de Likert. Resultados: Los familiares del adulto mayor con fractura de cadera hospitalizado en el Servicio 9 “A” del HNERM, el 44.9% (35) tienen edades comprendidas entre los 18 a 39 años, el 88.5% (69) son mujeres, el 48.7% (38) son convivientes y 52.6% (41) son sus hijos. La calidad de atención de enfermería percibida por los familiares es desfavorable en un 50% (39) y en igual porcentaje es favorable en un 50% (39). Es favorable en la dimensión humana y entorno de calidad; y desfavorable en la calidad técnica. El familiar está insatisfecho en un 51.3% (40) y está satisfecho en un 48.7% (38). Está

satisfecho en la dimensión de la confiabilidad y empatía; y está insatisfecho en la dimensión de la responsabilidad, seguridad y bienes tangibles. Conclusiones: Según la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de confianza del 95%, $gl=1$, y $p < 0.05$. Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar del adulto mayor con fractura de cadera en el Servicio 9 "A" del HNERM. (14)

CHUMPITAZ CAYCHO, Myriam Milagros en su investigación titulado "Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina hospital nacional maría auxiliadora junio 2017" tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017. Metodología: El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados: La mayoría son adultos maduros el 57% oscilan entre 40 a 59 años, son mujeres el 70%, tienen instrucción técnica 70%, y son convivientes 87%. El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto

33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%. Conclusión: El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio; en relación a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y bienes tangibles; y es alto solo en la dimensión empatía. (15)

MOROCCO QUISPE, Evelyn Kelly en su investigación “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017”, tuvo por objetivo determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, es un estudio de tipo descriptivo, comparativo; con diseño de corte transversal y no experimental, con una muestra de 100 pacientes, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad desde la percepción del paciente, considerando las dimensiones: técnica, humana y entorno; el análisis estadístico fue descriptivo y la comparación entre grupos se realizó con la prueba t de Student. Los resultados fueron: La calidad de atención de enfermería según la percepción de la mayoría de pacientes adulto y adulto mayor es regular en un 78% y 74% respectivamente. La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente en un 70%, por lo pacientes adulto y como regular en el adulto mayor en un 52%. En la

dimensión humana (empatía, amabilidad, respeto y comunicación), tanto como en pacientes adulto y adulto mayor, fue percibida como regular en un 58% y 70% respectivamente. En la dimensión entorno (comodidad-confort, ambiente y privacidad), la calidad de atención fue percibida como regular por los pacientes adulto (62%) y el adulto mayor (54%). La comparación de la percepción de la calidad de atención de enfermería, indica en pacientes adulto una media de 27.82 puntos, y en el grupo de adulto mayor 28.94 puntos, no existiendo diferencia estadística entre ambos grupos ($p=0.102$). (16)

HUAMANÍ ROMERO, Johanna y JAULIS PARIONA, Marleny en su investigación titulado "Apreciación de los pacientes de los servicios de medicina y traumatología sobre la calidad de interrelación enfermera - paciente según la teoría de peplau. Hospital Regional de Ayacucho, Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2015." tuvo como objetivo determinar la apreciación de los pacientes de los servicios de medicina y traumatología sobre la calidad de interrelación enfermera - paciente según la teoría de peplau. Hospital Regional de Ayacucho, Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2015. Desde la óptica de la teoría de Hildegard Peplau, 74,3% de pacientes de los servicios de Medicina y Traumatología aprecian la interrelación enfermera - paciente como desfavorable en la dimensión orientación y resolución respectivamente; 61,4% aprecian de manera desfavorable en la dimensión de

explotación; 54,3% en la dimensión de identificación. Desde la óptica de los pacientes, 78,6% aprecian desfavorablemente la interrelación enfermera - paciente y 21,4% como medianamente favorable. Conclusión: La apreciación de los pacientes sobre la interrelación enfermera - paciente, en mayor proporción, es desfavorable. (17)

2.1.3. Locales

VALLES TAPULLIMA, Betty Beverly en su investigación titulado: “Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016.” tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los pacientes post operados y la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016. Métodos: Se realizó un estudio analítico relacional en 193 pacientes post operados, utilizando una escala de satisfacción y una escala de calidad de atención en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba del chi cuadrado con una significancia estadística $p \leq 0,05$. Resultados: Respecto a la satisfacción de los pacientes post operados, el 67,8% estuvieron medianamente satisfechos; en cuanto a la calidad de cuidados brindados, el 60,1% percibieron que fueron de regular calidad. Al analizar la relación entre las variables se encontró

que la satisfacción de los pacientes post operados ($p=0,000$) y sus dimensiones cuidado de las necesidades fisiológicas ($p=0,002$), accesibilidad de los servicios de Enfermería ($p=0,000$), interrelación profesional de Enfermería - Paciente ($p=0,001$) y la satisfacción con el tratamiento y prevención de riesgos ($p=0,007$) se relacionaron significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en la muestra en estudio. Conclusiones: La satisfacción de los pacientes post operados se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. (18)

FLORES TEREZO, Jakeline Carina en su investigación titulado: “Percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera en los servicios de medicina y cirugía del hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco, 2016” tuvo como objetivo: Determinar la percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera. Métodos: El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, de nivel aplicativo, con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 70 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano y 70 familiares que acuden a las visitas. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos

cuestionarios para evaluar la calidad de cuidados de enfermería y 2 guías de entrevista para las características socios demográficos. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste. Resultados: Del 100% (70) pacientes encuestados el 85,7% (60) tienen una percepción medianamente favorable, el 8,6% (6) favorable y solo el 5,7% (4) desfavorable. En cuanto a la percepción de los familiares del 100% (70), el 71,4% (50) tienen una percepción medianamente favorable mientras que el 24,3% (17) desfavorable a diferencia del 4,3% (3) tienen una percepción favorable respecto a la calidad de cuidados que brinda la enfermera. Conclusiones: La mayoría de los pacientes y familiares tienen una percepción medianamente favorable a nivel general y en sus dimensiones referido a que la enfermera se demora en atenderle cuando lo requiere y brinda una atención interrumpida. (19)

BARRERA SALAZAR, Kelin Luis en su investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis. Métodos: El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico, diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes que asistieron al centro de Hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en el año 2015. Se utilizó una guía de entrevista para las características

socios demográficos, una guía de observación para medir la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería y un cuestionario sobre satisfacción del usuario. Para demostrar la relación de las variables en estudio se realizó un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado. Resultados: El 83.3% (75) pacientes presentaron satisfacción en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería. El 83,3 % (75) observo buena calidad de atención en forma general. En la dimensión técnica de calidad de cuidado el 87,8% (79) observo calidad buena y el 12,8 % (11) observo calidad mala. En la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado el 84,4% (76) observo calidad buena y el 15,6 % (14) observo calidad mala. En la dimensión entorno o amenidades de la calidad de cuidado el 58,9% (53) observo calidad buena y el 41,1 % (37) observo calidad mala. Conclusión: Se concluye que existe dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015. (20)

2.2. Bases teóricas

En la actualidad existen muchas teorías de enfermería que guían el trabajo del profesional de enfermería, para conocer y entender al paciente del servicio de hospitalización, brindándole un cuidado de calidad. Una de las teóricas, que propuso un modelo, el cual es un

ejemplo de cómo recabar conocimientos de otras disciplinas para incluirlos en la enfermería, es el de **Sor Callista Roy**; quien ha sintetizado varias teorías, como “Sistema, Tensión y Adaptación”, en una visión conjunta que explica la interacción de la persona con su medio.

Según Roy, los hombres son seres biopsicosociales que existen en un entorno. El entorno y el yo transmiten tres clases de estímulos: focal, residual y contextual. Éstos inciden sobre los seres humanos y crean necesidades en uno o más modos de adaptación interrelacionados, como el concepto fisiológico de la propia identidad, la función de roles y la interdependencia. Mediante dos mecanismos de adaptación, llamados regulador y cognator, cada persona manifiesta respuestas adaptativas o ineficaces que requieren la intervención de la enfermería. (21)

Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Watson sostiene en su teoría que el cuidar es el núcleo de la profesión de enfermería: así como el apoyo en el proceso de la vida y en el momento de la muerte. La teoría del cuidado humano guía hacia un compromiso profesional orientado por normas éticas que son un factor motivador esencial en el proceso de cuidado. La calidad de las intervenciones de la enfermera se basa en la participación de la enfermera y en el paciente en el conocimiento amplio del comportamiento humano, sus respuestas, necesidades, esfuerzos y límites, y en su saber reconfortar, tener compasión y empatía. En esta

teoría el profesional de Enfermería se dedica a la promoción y restablecimiento de la salud, a la prevención de la enfermedad y al cuidado de los enfermos. Los pacientes requieren unos cuidados holísticos que promuevan el humanismo, la salud y la calidad de vida; teniendo en consideración que el cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal. (22)

Modelo teoría de los valores de Lucke

Según el modelo de Lucke, la satisfacción es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella configuración de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias de trabajo. Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el sujeto a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo. Una de las características clave de las teorías de los valores es que enfatiza los aspectos cognitivos del ser humano. Los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento. Introducen estados así se refiere al establecer una relación afectiva y con nativa con los objetos de valor. (23)

Hildegard Peplau y el modelo de relaciones interpersonales

Peplau, basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que la define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. (24)

2.3. Bases conceptuales

Calidad: Para la Organización Mundial de la Salud, cuando se habla de calidad se refiere a asegurar que cada usuario pueda recibir una serie de servicios tanto diagnósticos como terapéuticos, y que sean en su posibilidad los más óptimos y adecuados, teniendo en consideración todos los factores y conocimientos del usuario, así como también de los servicios médicos para alcanzar mejores resultados, evitando efectos iatrogénicos y así poder alcanzar una máxima satisfacción del paciente. Cuando hablamos de calidad también nos referimos a ser eficientes, tener competencia y respetar al usuario y su familia; destacando que calidad significa “hacer lo correcto”, de forma correcta y de manera inmediata; así también la calidad implica puntualidad, practicar la

limpieza, mejora continua, innovación y utilizar un correcto vocabulario para que los usuarios tengan confianza durante la atención. (25)

Calidad de atención: Según Donabedian "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" además asegura que "La calidad es la percepción que el cliente y/o su familia tienen de un producto o servicio que permiten determinar en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor". (26)

Calidad de atención de enfermería

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson. Así que la interacción enfermera-paciente es un punto importante de la calidad de cuidados brindados al paciente para que se establezca una buena relación, la enfermera debe comprometerse a identificar y resolver las necesidades que considere convenientes como ser humano, y este a confiar y seguir las recomendaciones. Cuando se trata con personas enfermas en la

calidad de atención inmediata, se identifica cuatro prácticas básicas para la enfermería ellas son: la observación, preparación de informes, registro y acciones llevadas a cabo en el paciente. (27)

Satisfacción: Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Elementos de la satisfacción

1. **Rendimiento percibido:** Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.
2. **Las expectativas:** Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones.
 - ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
 - ✓ Experiencia de compras anteriores.
 - ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. Promesas que ofrecen los competidores. (28)

3. Niveles de satisfacción del usuario:

Existen tres niveles de satisfacción: Insatisfacción (mala): Cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario. Satisfacción (buena): Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario. Complacencia (excelente): Se produce cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del usuario. (29)

La percepción: ha sido definido como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. Allport apunta que la percepción es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (30)

Satisfacción evaluada desde la percepción del paciente

En relación enfermería- ser cuidado, la percepción hace referencia a la impresión que subyace de esta interrelación en el momento de “cuidar al

otro” y como se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionales de la persona cuidada y de aquella denominada cuidadora (29). Es un acto complejo que depende tanto de quien recibe como de quien proporciona la información, percibimos sensaciones, sentimientos y la intimidad de la otra persona, en ese momento el individuo reduce el mundo que lo rodea a unos hechos concretos, por lo tanto se puede definir como la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro. (31)

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

Este estudio se llevó a cabo en el “Hospital Hermilio Valdizán Medrano - contingencia”, el cual está ubicado en el distrito de Amarilis, provincia de Huánuco del departamento de Huánuco. Ubicado en la carretera central de Tingo María – La Esperanza con 2 años de creación, en la actualidad con más de 30 mil asegurados. Específicamente el servicio de cirugía cuenta con profesionales calificados y especialistas para la atención de los pacientes, teniendo un récord de atención considerable para ser calificado como nivel II-I.

El período de estudio estuvo comprendido entre los meses de febrero a marzo, siendo este periodo de tiempo establecido por los investigadores, fue susceptible a alguna modificación, de acuerdo a la fecha de aprobación del proyecto en mención.

3.2. **Población**

La población estuvo constituida por la totalidad de 100 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía entre los meses de febrero a marzo del hospital Regional Hermilio Valdizán de contingencia.

Características de la población:

Criterios de inclusión. Se incluyó en el estudio a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía que:

- Sean mayores de 18 años y que se encuentren hospitalizados, post-operados de una intervención quirúrgica.
- Orientados en tiempo espacio y persona (LOTEP).
- Acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión. Se excluyeron del estudio a los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía:

- Los pacientes de reingreso
- Pacientes con intervención de cabeza y cuello que dificultan la comunicación enfermera – paciente
- No acepten firmar el consentimiento informado.

Unidad de análisis

Los pacientes hospitalizados del Servicio de Cirugía.

3.3. Muestra

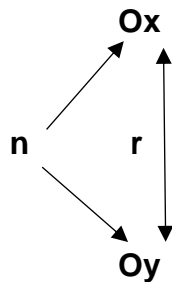
La selección de la muestra fue obtenida a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. Siendo conformada por 60 pacientes del servicio de cirugía.

3.4. Nivel y tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo cuantitativo; sin embargo, de acuerdo con los investigadores para poder identificar el tipo de estudio, se siguió 3 criterios, los cuales se describen a continuación:

Por el número de variables, el presente estudio, fue analítico, ya que consta de dos variables (independiente y dependiente). Según la intervención del investigador, el estudio fue observacional, ya que no existió intervención alguna por parte de los investigadores ni la manipulación de la variable independiente, solo se buscó medir el fenómeno de acuerdo a la ocurrencia natural de los hechos. Por el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue prospectivo, porque se registró la información existente en tiempo presente. Y, transversal puesto que los datos fueron recogidos en un solo momento.

3.5. Diseño de investigación: correlacional



Donde:

n: muestra en estudio

Ox: observación de la primera variable

Oy: observación de la segunda variable

r: relación bidireccional de las variables

3.6. Técnicas e instrumento

Técnica: Se utilizó la encuesta, con la finalidad de obtener información, proporcionada por los pacientes del servicio de cirugía del hospital de contingencia HVM.

Instrumento: Se utilizó el cuestionario para identificar y recolectar los datos de ambas variables en estudio.

Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (ANEXO 1)

Este instrumento contiene 09 ítems, clasificadas en 3 dimensiones: características demográficas (edad, género y procedencia), características sociales (estado civil, grado de escolaridad y ocupación) y las características de la enfermedad.

Cuestionario para determinar la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía (ANEXO 2)

El presente instrumento fue parte del estudio de investigación que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes el cual que se encuentran en el servicio de Cirugía, es necesario mencionar que los resultados obtenidos se mantuvieron en reserva, en tal sentido apelamos a su colaboración para la ejecución de dicho instrumento.

Se evaluó ítems y dimensiones como accesibilidad, explica facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace

seguimiento el cual nos dio una valoración final de muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho.

Cuestionario para determinar la calidad de los cuidados de enfermería brindada según la teoría de Peplau. (ANEXO 3)

El presente instrumento fue parte del estudio de investigación que tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes el cual fue aplicado a cada una de las enfermeras que laboran en el Servicio de Cirugía, es necesario mencionar que los resultados obtenidos se mantuvieron en reserva, en tal sentido apelamos a su colaboración para la ejecución de dicho instrumento.

Se evaluó ítems y dimensiones como orientación, identificación, aprovechamiento y resolución el cual nos dio una valoración final de muy buena, buena, regular o deficiente

3.6.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

En la presente investigación, los instrumentos fueron validados de la siguiente manera:

A. validación por juicio de expertos

1. La validación fue realizada a través de la apreciación de 5 expertos, los cuales contaron con características especiales como ser expertos en investigación: Dra. Marina Llanos Melgarejo, Dra. Eudonia Alvarado Ortega, Dra. Teresita Vela López, Dra. Nancy

Veramendi Villavicencios y Mg. Judith Galarza Silva; quienes evaluaron los ítems de los instrumentos de investigación según criterios de estructura, suficiencia, pertinencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia de los ítems; concordando todos los expertos consultados en que los instrumentos de investigación eran adecuados para la medición de las variables en estudio.

2. Cada experto recibió adecuada información escrita acerca del propósito del estudio, objetivos e hipótesis, operacionalización de las variables, y los instrumentos de recolección de datos.
3. Los expertos dieron a conocer sus distintos puntos de vista, en donde tomaron en cuenta las apreciaciones del instrumento respecto de cada ítem. La mayoría de expertos concordaron en sus observaciones donde hubo coincidencia favorable, se les catalogó como congruentes, claros y no son tendenciosos quedando incluidos en el instrumento. Con ello se logró la validez por jueces.

B. Validez racional o revisión del conocimiento disponible

Ello se llevó a cabo gracias a la revisión de los antecedentes de investigaciones sobre el tema en estudio, para el cual se contó con literatura suficiente y disponible (antecedentes del estudio); este hecho aseguró la representatividad de todas las dimensiones, contenidos y conceptos de la variable de estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

En la fase cuantitativa, para validar los instrumentos de recolección de datos por consistencia interna y así medir las propiedades métricas (confiabilidad) fueron analizadas usando contrastes estadísticos durante la aplicación de una prueba piloto a 30 pacientes, ajenos a la muestra en estudio.

Para estimar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó el análisis de consistencia interna o confiabilidad; mediante la prueba de del índice KR - 20 de Kuder Richardson o el Alfa de Crombach con un valor de 0.943 para la variable independiente y con un valor de 0.972 para la variable dependiente, la cual nos indica una confiabilidad excelente, según la naturaleza de los instrumentos de recolección de datos.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

En primera instancia se presentó el proyecto para el dictamen favorable por parte de los jurados revisores del proyecto, así como de la institución de salud seleccionada en donde se realizó el estudio, especificando el cronograma de actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información. Diariamente se verificó la hoja de control de cirugías realizadas de pacientes, se elaboró un listado de acuerdo a los pacientes que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

Se acudió al servicio y se notificó a la enfermera responsable del paciente que fue seleccionado, que se realizaría una encuesta a su paciente con la previa autorización del mismo.

Una vez corroborados los datos se acudió a la habitación del paciente y se solicitó su participación. Se le explicó el objetivo del estudio y en caso de aceptar se le pidió la firma del consentimiento informado.

Para aplicar los instrumentos de recolección de datos, el encuestador estuvo en las mejores condiciones de manejar al 100% las dudas o preguntas de los encuestados.

Antes de aplicar el instrumento a los pacientes que aceptaron participar se verificó que fuera el momento apropiado; es decir, que no interfiriera con la realización de algún procedimiento o con el consumo de la dieta, así mismo se cuidó de no aplicarlo en caso de que el paciente presentara dolor intenso, ante esta situación se notificó a la enfermera responsable y se procedió a regresar más tarde para la entrevista.

Para mayor privacidad del paciente se buscó que la recolección de los datos se realizara cuando en la habitación del paciente no se encontrara presente personal de enfermería.

3.8. Plan de tabulación y análisis de datos

Se examinó en forma crítica el instrumento de recolección de datos que se utilizó en el presente estudio; asimismo, se realizó el análisis respectivo a cada uno de los instrumentos de investigación,

garantizando de esta manera que todas las preguntas planteadas queden respondidas en su totalidad. Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos las respuestas obtenidas según las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según la variable considerada en el estudio. Los datos obtenidos se clasificaron de acuerdo al tipo de variables en forma categórica, numérica y ordinal. Luego de la recolección de datos estos fueron procesados en forma manual, mediante el programa Excel 2013, previa elaboración de la tabla de códigos y la tabla de matriz física; para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SSPS Versión 23.0 para Windows. En base a los resultados que se obtuvieron, se tabularon los datos en cuadros de frecuencias y porcentajes para la parte descriptiva de la investigación, así facilitaron la observación de la variable en estudio, satisfacción del paciente considerados en el presente estudio. Se presentaron los resultados encontradas en tablas académicas respecto a las características y dimensiones consideradas en el estudio de investigación, realizando el análisis e interpretación de cada una de las tablas presentadas acordes con el marco teórico correspondiente.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla N°1: Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de cirugía del hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Características sociodemográficas de los pacientes	fi	%
Sexo		
Masculino	32	53.3
Femenino	28	46.7
Edad		
18 a 25	10	16.7
26 a 40	24	40
41 a 59	14	23.3
mayor a 60	12	20
Zona de procedencia		
Urbano	18	30
Rural	42	70
Estado civil		
Soltero	16	26.7
Casado	18	30
Viudo	6	10
Divorciado	4	6.7
Conviviente	16	26.7
Grado de instrucción		
Primaria	16	26.7
Secundaria	28	46.7
superior técnico	14	23.3
superior universitario	2	3.3
Condición laboral		
empleado publico	2	3.3
Técnico	8	13.3
Comerciante	14	23.3
Jubilado	4	6.7
ama de casa	22	36.7
Intervención quirúrgica		
Endoscopia	6	10
Colonoscopia	8	13.3
Apendicetomía	14	23.3
Colecistectomía	8	13.3
Otros	24	40
Condición de su intervención		
Programada	42	70
Emergencia	18	30
Tiempo de hospitalización		

menos de una semana	20	33.3
una semana	26	43.3
dos semanas	8	13.3
tres semanas	2	3.3
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de las variables sociodemográficos (Anexo 1)

Análisis e interpretación:

Del 100% (60) de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán, el 53,33% (32) son de género masculino y el 46.67% (28) son de género femenino. Así mismo el 40% (24) tienen la edad de 26 a 40 años, el 23.33% (14) se encuentran entre 41 a 59 años de edad, el 20% (12) son mayores de 60 años de edad y el 16,67% (10) oscilan entre 18 a 25 años de edad. Del mismo modo el 70% (42) proceden de la zona rural y el 30% (18) proceden de la zona urbana. De igual manera el 30% (18) son casados, el 26,67% (16) son solteros, del mismo modo el 26,67% (16) son convivientes, el 10% (6) son viudos y el 6,67% (4) son divorciados. En relación al grado de instrucción, el 46,67% (28) estudiaron hasta el nivel secundario, el 26,67% (16) hasta el nivel primario, el 23,33% (14) estudiaron superior técnico, y el 3,33% (2) estudiaron hasta el grado superior. Como también el 36,67% (22) son ama de casa, el 23,33% (14) son comerciantes, el 13,33% (8) son de profesión técnicos, el 3,33% (2) son empleados públicos, el 6,67% (4) están jubilados y el 16,67% (10) tienen otras condiciones laborales. También el 23,33% (14) fue intervenido de apendicetomía, el 13,8% (8) se sometieron a colonoscopia y colecistectomía, el 10% (6) a endoscopia y el 40% (24) a otras

intervenciones quirúrgicas. Así mismo el 70% (42) fue una intervención quirúrgica programada y el 30% (18) una intervención de emergencia. Del mismo modo el 43,33% (26) estuvieron hospitalizados una semana, el 33,33% (20) menos de una semana, el 13,33% (8) dos semanas, el 6,67% (4) cuatro semanas y el 3,33% (2) tres semanas.

Tabla N°2: Calidad de cuidado según la teoría de Peplau brindado por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Calidad de cuidado según la teoría de Peplau brindado por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía	n=60	
	Fi	%
Deficiente	22	36.7
Regular	10	16.7
Bueno	4	6.7
muy bueno	24	40.0
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de los cuidados de enfermería según la teoría de Peplau. (anexo2).

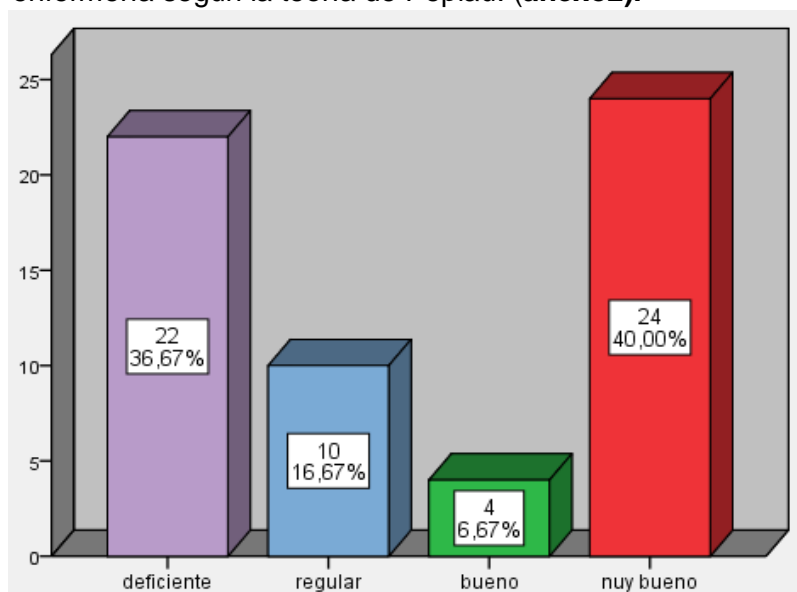


Figura N°2: Calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería según la teoría de Peplau en el servicio de cirugía del hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

Del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán, el 40% (24) refiere que es muy bueno la calidad de cuidado del personal de enfermería, el 36,67% (22) refiere que es deficiente, el 16,67% (10) refieren que es regular y el 6,67% (4) refieren que es bueno.

Tabla N°3: Satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía	n=60	
	Fi	%
muy satisfecho	6	10.0
Satisfecho	20	33.3
Insatisfecho	30	50.0
muy insatisfecho	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario para determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (**anexo1**).

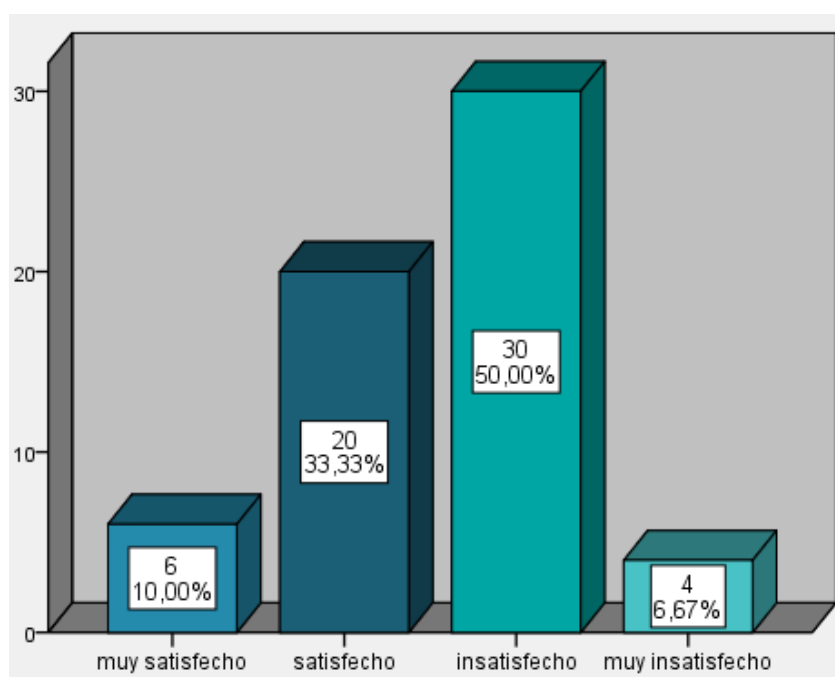


Figura N°3: Satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

Del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, el 50% (30) están insatisfechos, el 33,33% (20) están satisfechos, el 10% (6) están muy satisfechos, y el 6,67% (4) están muy insatisfechos.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla N°4: Comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión orientación en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

cuidados de enfermería	dimensión orientación	n=60				Total	Chi2	G l	Pvalor
		Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía							
		muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho				
deficiente	fi	0	0	4	0	4			
	%	0.0%	0.0%	6,67.3%	0.0%	6.7%			
regular	fi	0	2	26	4	32			
	%	0.0%	3.33%	43.33%	6.67%	53.3%			
bueno	fi	0	6	0	0	6	60,125	9	
	%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%		0,000	
muy bueno	fi	6	12	0	0	18			
	%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	30.0%			

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de cuidados de enfermería (Anexo 2) y escala de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (Anexo 1).

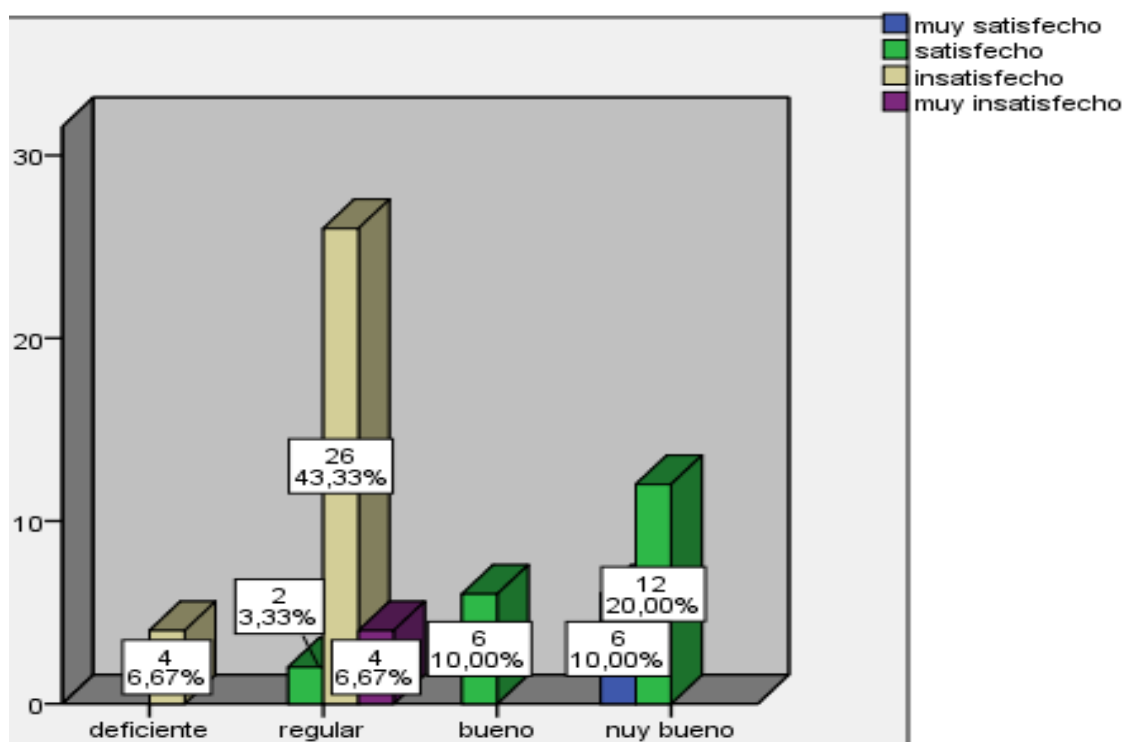


Figura N°4: Representación gráfica de la comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura N°4 se observa que del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, del total de 6,7% (4) que presentan una calidad de cuidados de enfermería en la dimensión orientación deficiente también están insatisfechos; del total de 53,3% (32) que presentan un cuidado de enfermería regular, el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) están muy insatisfechos, y el 3,33% (2) están satisfechos; el 10% (6) que presentan un cuidado de enfermería bueno están satisfechos; del total de 30% (18) que presentan un cuidado de enfermería muy bueno, el 20% (12) están satisfechos, mientras que el 10% (6) están muy satisfechos. Considerando que las variables en estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba Chi², con 9 de grado de libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 60,125 ($p=0,000$; <0.05); indicando que existe grado de significancia, es decir, estas variables se relacionan significativamente. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (H_1): La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: Orientación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Tabla N°5: Comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión identificación en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cuidados de enfermería dimensión identificación	n	n=60				Total	Chi2	G l	Pvalor
		Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía							
		muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho				
Regular	fi	0	0	26	4	30			
	%	0.0%	0.0%	43.33%	6.67%	50.0%			
Bueno	fi	2	16	4	0	22	57,248	6	
	%	3.33%	26.67%	6.67%	0.0%	36.7%			
muy bueno	fi	4	4	0	0	8			
	%	6.67%	6.67%	0.0%	0.0%	13.3%			

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de cuidados de enfermería (Anexo 2) y escala de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (Anexo 1).

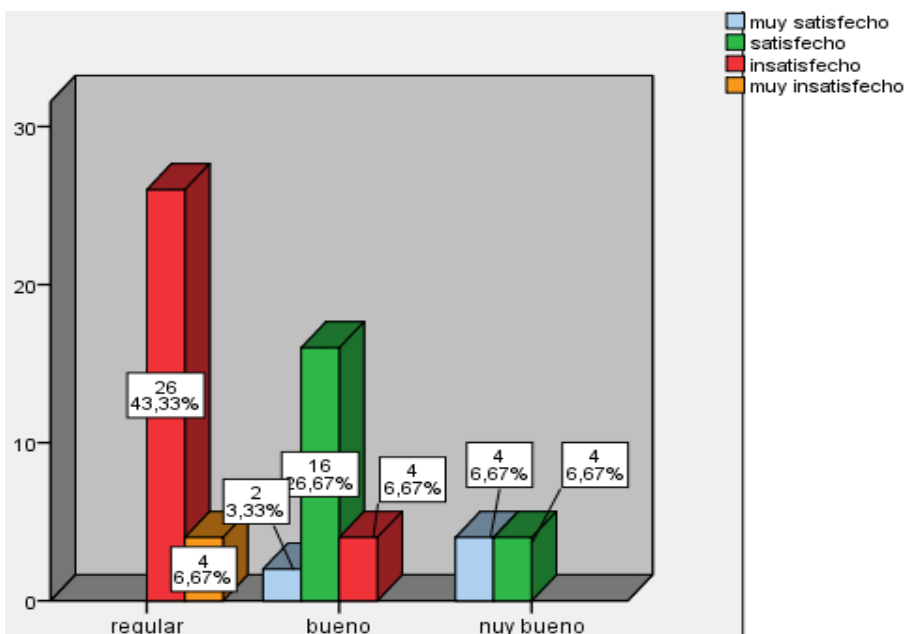


Figura N°5: Representación gráfica de la comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión identificación en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura N°5 se observa que del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, del total de 50% (30) que presentan una calidad de cuidados de enfermería regular en la dimensión identificación el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) muy insatisfechos; del total de 36,7% (22) que presentan una calidad de cuidados de enfermería bueno el 26,67% (16) están satisfechos, el 3,33% (2) muy satisfechos; y del 13,3% (8) que presentan un cuidado de enfermería muy bueno, el 6,67%(4) están satisfechos y muy satisfechos. Considerando que las variables en estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba Chi², con 6 de grado de libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 57,248 (p=0,000; <0.05); indicando que existe grado de significancia, es decir, estas variables se relacionan significativamente. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (H₂): La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: Identificación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Tabla N°6: Comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión aprovechamiento en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cuidados de enfermería dimensión aprovechamiento	n=60					Total	Chi2	G l	Pvalor
	Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía								
	muy satisfecho	satisfecho	Insatisfecho	muy insatisfecho					
regular	fi	0	0	26	4	30			
	%	0.0%	0.0%	43.33%	6.67%	50.0%			
bueno	fi	0	10	2	0	12	55,844	6	0,000
	%	0.0%	16.67%	3.33%	0.0%	20.0%			
muy bueno	fi	6	10	2	0	18			
	%	10.0%	16.67%	3.33%	0.0%	30.0%			

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de cuidados de enfermería (Anexo 2) y escala de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (Anexo 1).

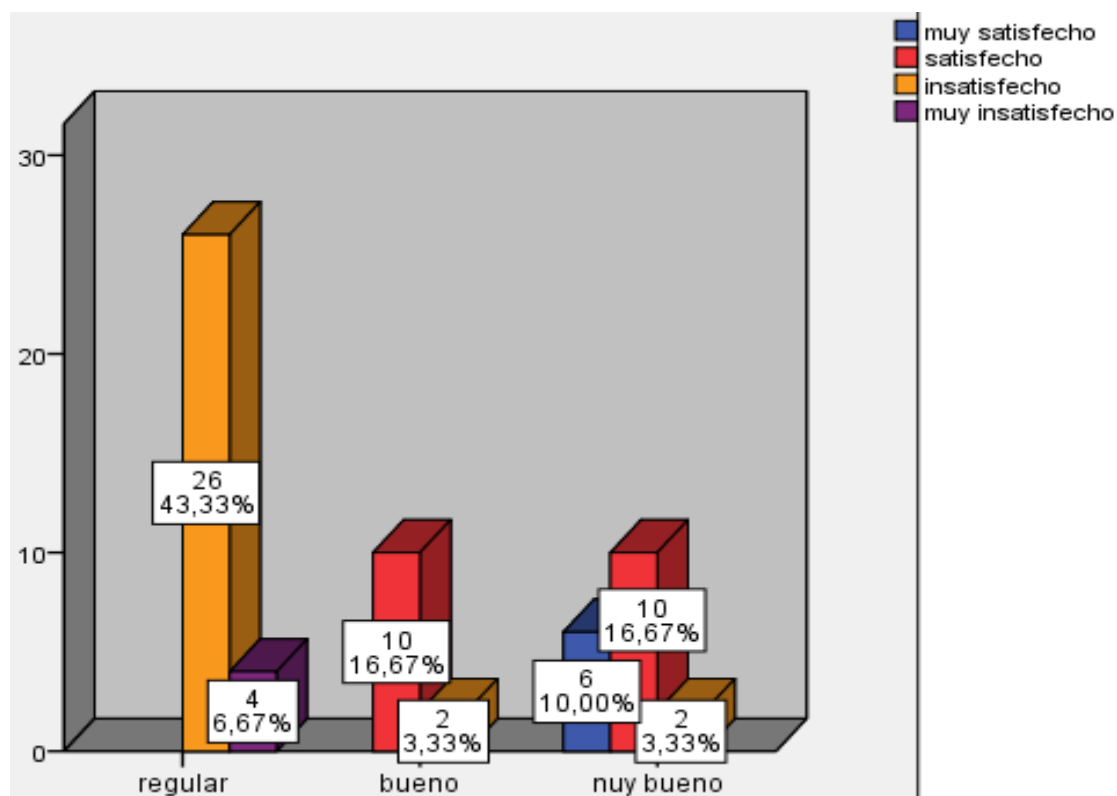


Figura N°6: Representación gráfica de la comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión aprovechamiento en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura N°6 se observa que del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, del total de 50% (30) que presentan un cuidado de enfermería regular en la dimensión aprovechamiento el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) muy insatisfechos; del 20% (12) que presentan un cuidado de enfermería bueno, el 16,67% (10) están satisfechos, el 3,33% (2) están insatisfechos; y del 30% (18) que presentan un cuidado de enfermería muy bueno, el 16,67% (10) están satisfechos, el 10% (6) están muy satisfechos, y el 3,33% (2) están insatisfechos. Considerando que las variables en estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba Chi², con 6 de grado de libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 55,844 ($p=0,000$; <0.05); indicando que existe grado de significancia, es decir, estas variables se relacionan significativamente. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (H₃): La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Tabla N°7: Comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión resolución en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cuidados de enfermería	dimensión resolución	Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía				Total	Chi2	Gl	Pvalor
		muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho				
deficiente	Fi	0	0	2	0	2	61,067	9	0,000
	%	0.0%	0.0%	3.33%	0.0%	3.3%			
regular	Fi	0	0	26	4	30			
	%	0.0%	0.0%	43.33%	6.67%	50.0%			
bueno	Fi	0	8	0	0	8			
	%	0.0%	13.33%	0.0%	0.0%	13.3%			
muy bueno	Fi	6	12	2	0	20			
	%	10.0%	20.0%	3.33%	0.0%	33.3%			

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de cuidados de enfermería (Anexo 2) y escala de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (Anexo 1).

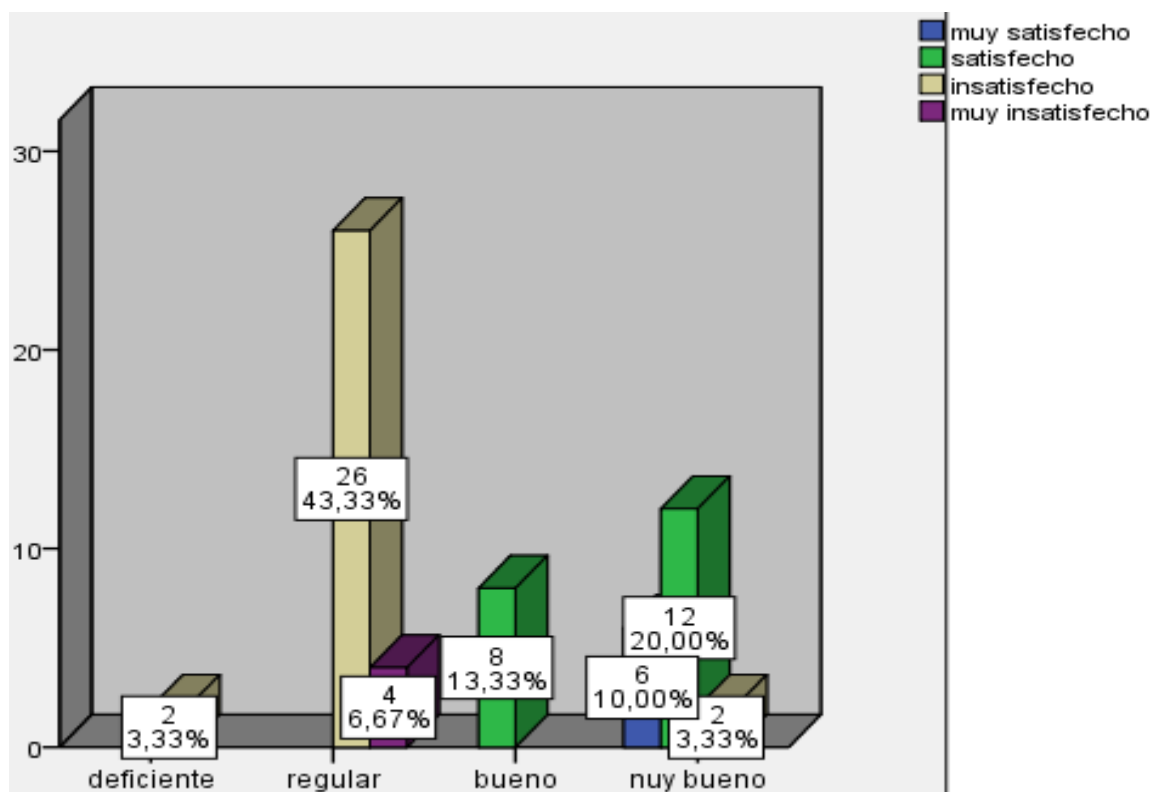


Figura N°7: Representación gráfica de la comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de

enfermería, dimensión resolución en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura N°7 se observa que del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, el 3,33% (2) que presentan un cuidado de enfermería deficiente en la dimensión resolución están insatisfechos; del total de 50% (30) que presentan un cuidado de enfermería regular en la dimensión resolución, el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) están muy insatisfechos; el 13,33% (8) que presentan un cuidado de enfermería bueno están satisfechos y del 33,33% (20) que presentan un cuidado de enfermería muy bueno, el 20% (12) están satisfechos, el 10% (6) están muy satisfechos, el 3,33% (2) están insatisfechos. Considerando que las variables en estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba Chi², con 9 de grado de libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 61,067 ($p=0,000$; <0.05); indicando que existe grado de significancia, es decir, estas variables se relacionan significativamente. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (Hi₄): La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Tabla N°8: Comparación de la calidad de los cuidados de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

calidad de cuidados brindados	n=60					Total	Chi2	Gl	Pvalor
	Satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía								
	muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho					
deficiente	fi	0	0	18	4	22	60,864	9	0,000
	%	0.0%	0.0%	30.0%	6.67%	36.7%			
regular	fi	0	0	10	0	10			
	%	0.0%	0.0%	16.67%	0.0%	16.7%			
bueno	fi	0	2	2	0	4			
	%	0.0%	3.33%	3.33%	0.0%	6.7%			
muy bueno	fi	6	18	0	0	24			
	%	10.0%	30.0%	0.0%	0.0%	40.0%			

Fuente: Cuestionario para determinar la calidad de cuidados de enfermería (Anexo 2) y escala de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía (Anexo 1).

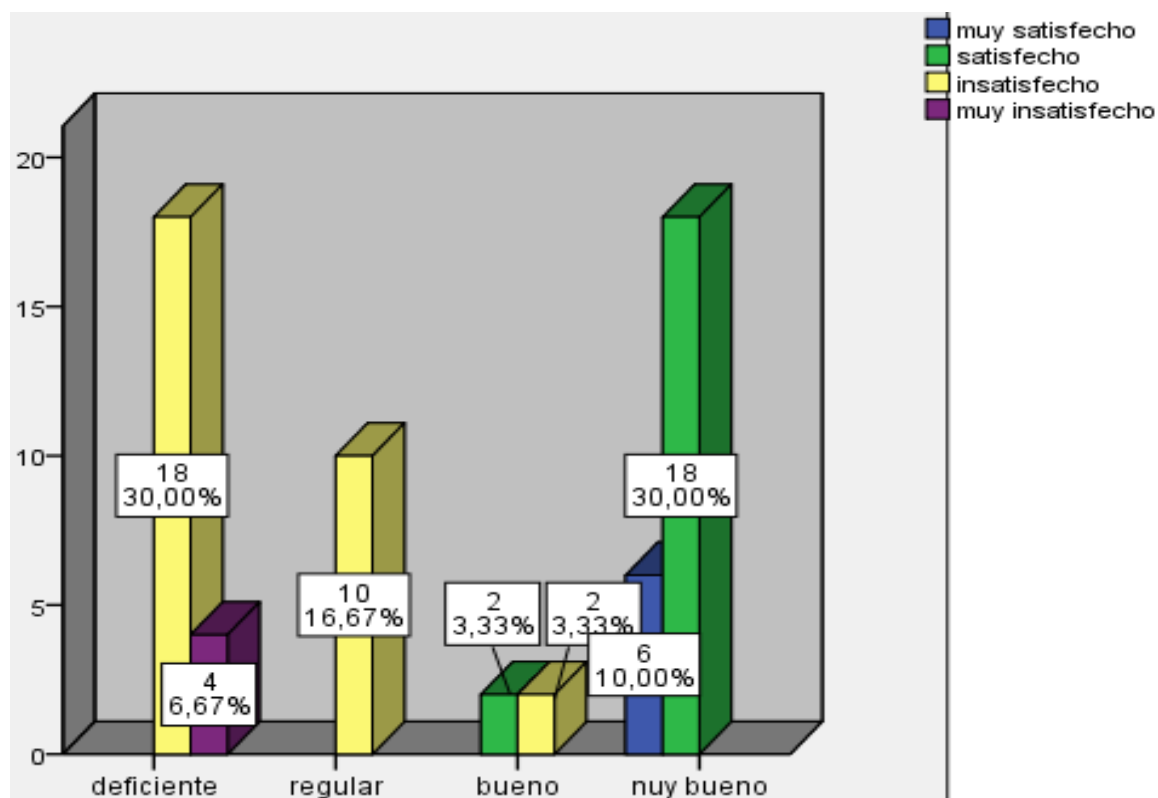


Figura N°8: Representación gráfica de la comparación de la satisfacción de los pacientes según la calidad de los cuidados de enfermería, dimensión resolución en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura N°8 se observa que del 100% (60) de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de contingencia Hermilio Valdizán, del 36,7% (22) que presentan una calidad de cuidados brindados por el personal de enfermería deficiente, el 30% (18) están insatisfechos y el 6,67% (4) están muy insatisfechos; el 16,67% (10) que presentan una calidad de cuidados brindados por el personal de enfermería regular están insatisfechos; del 6,7% (4) que presentan una calidad de cuidados brindados por el profesional de enfermería bueno, el 3,33% (2) están satisfechos con el mismo porcentaje también insatisfechos; del 40% (24) que presentan una calidad de cuidados de enfermería muy bueno, el 30% (18) están satisfechos, y el 10% (6) están muy satisfechos. Considerando que las variables en estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba Chi², con 9 de grado de libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 60,864 ($p=0,000$; <0.05); indicando que existe grado de significancia, es decir, estas variables se relacionan significativamente. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (Hi): La calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau se relaciona con la satisfacción percibida por pacientes de cirugía de un hospital público de Huánuco.

4.3. Discusión de resultados

En el presente estudio se determinó que del 100% (60) pacientes del servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán de contingencia, el 40% (24) refiere que es muy bueno la calidad de cuidado del personal de enfermería, el 36,67% (22) refiere que es deficiente, el 16,67% (10) refieren que es regular y el 6,67% (4) refieren que es bueno. Y el 50% (30) están insatisfechos, el 33,33% (20) están satisfechos, el 10% (6) están muy satisfechos, y el 6,67% (4) están muy insatisfechos. Del mismo modo Jessica Paola Barahona Vimos, e Inés Alexandra Calapiña Lema en su investigación titulado “Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “padre alberto bufonni” del canton quininde-esmeraldas periodo mayo – octubre 2015” Los resultados han demostrado que un importante 86% de pacientes hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. La Satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad y competencia, se siente insatisfechos; en cuanto al buen trato el 14% están satisfechos, sin embargo, manifiestan que la falta de identificación del personal ante los pacientes produce desconfianza frente la atención brindada por el personal.

Este resultado fue similar al hallado por Zacarías Puente, Delia Luz en su investigación titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el

servicio 9 “a” del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2015”. La calidad de atención de enfermería percibida por los familiares es desfavorable en un 50% (39), el familiar está insatisfecho en un 51.3% (40) y está satisfecho en un 48.7% (38). Está satisfecho en la dimensión de la confiabilidad y empatía; y está insatisfecho en la dimensión de la responsabilidad, seguridad y bienes tangibles.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, donde los pacientes usuarios del servicio de cirugía manifiestan un alto porcentaje de insatisfacción 50% (30), similar resultado obtuvo Calisaya LLatasi Belinda Roxana, en su investigación titulado calidad de atención de enfermería y la satisfacción del Paciente hospitalizado del servicio de cirugía “a” del hospital manuel nuñez butron de puno - Abril julio 2015, donde el 60% (72) tenía regular satisfacción del usuario, seguido de un 15% (18) tenía buen grado de satisfacción, un 13,33% (16) tenía insatisfacción, un 10% (12) tenía muy buen nivel de satisfacción del usuario, y un 1,67% (2) estaban totalmente insatisfechos.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se puede ver que en la dimensión Orientación del cuidado de enfermería, del total de 6,7% (4) que presentan una calidad de cuidados de enfermería deficiente también están insatisfechos; un cuidado de enfermería regular, el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) están muy insatisfechos, y el 3,33% (2) están satisfechos. En la dimensión identificación el 43,33%

(26) están insatisfechos, el 6,67% (4) muy insatisfechos. En la dimensión aprovechamiento el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) muy insatisfechos; del 20% (12) que presentan un cuidado de enfermería bueno, el 16,67% (10) están satisfechos, el 3,33% (2) están insatisfechos. El 3,33% (2) que presentan un cuidado de enfermería deficiente en la dimensión resolución están insatisfechos; un cuidado de enfermería regular, el 43,33% (26) están insatisfechos, el 6,67% (4) están muy insatisfechos; el 13,33% (8) que presentan un cuidado de enfermería bueno están satisfechos y del 33,33% (20) que presentan un cuidado de enfermería muy bueno, el 20% (12) están satisfechos, el 10% (6) están muy satisfechos, el 3,33% (2) están insatisfechos. Estos resultados son similares a los obtenidos por HUAMANÍ ROMERO, Johanna y JAULIS PARIONA, Marleny en su investigación titulado "Apreciación de los pacientes de los servicios de medicina y traumatología sobre la calidad de interrelación enfermera - paciente según la teoría de peplau. Hospital Regional de Ayacucho, Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2015." Desde la óptica de la teoría de Hildegard Peplau, 74,3% de pacientes de los servicios de Medicina y Traumatología aprecian la interrelación enfermera - paciente como desfavorable en la dimensión orientación y resolución respectivamente; 61,4% aprecian de manera desfavorable en la dimensión de explotación; 54,3% en la dimensión de identificación. Desde la óptica de los

pacientes, 78,6% aprecian desfavorablemente la interrelación enfermera - paciente y 21,4% como medianamente favorable. Conclusión: La apreciación de los pacientes sobre la interrelación enfermera - paciente, en mayor proporción, es desfavorable.

CONCLUSIONES

En el presente estudio de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre la calidad de cuidados brindados por el profesional de enfermería con el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán, con un valor de Chi²: 60,864 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

Se encontró relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: en la dimensión orientación con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio. Con un valor de Chi²: 60,125 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

Se pudo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: en la dimensión identificación con la satisfacción percibida de los pacientes en estudio. Con un valor de Chi²: 57,248 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

Del mismo modo se encontró relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: en la dimensión aprovechamiento con la satisfacción percibida de los pacientes en estudio. Con un valor de Chi²: 55,844 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

Se encontró relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: en la dimensión resolución con la

satisfacción percibida de los pacientes en estudio. Con un valor de Chi²: 61,067 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

Se demostró relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau con la satisfacción percibida de los pacientes del servicio de cirugía. Con un valor de Chi²: 60,864 y un pvalor: 0,000 (<0,05).

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Jefa de enfermeras del servicio de cirugía

- ✓ Fomentar la participación en la gestión de la calidad del hospital, en las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución; a sus jefes de servicio y personal en general, para garantizar una eficiente y eficaz atención, con resultados sostenibles, estableciendo procesos de diálogo, respeto y razonamiento crítico, para lograr resolver lo que los pacientes esperan de un servicio, y lograr una mejor atención de calidad para el paciente.
- ✓ Que la jefa realice jornadas de capacitación y temas de actualización al personal de Enfermería, sobre la calidad de atención, para así lograr elevar el nivel de las atenciones en términos de calidad.

2. Al profesional de enfermería

- ✓ Mejorar la relación Enfermero-Paciente, cuyo fin fortalece y da respuestas inmediatas a las necesidades insatisfechas por medio de las acciones del profesional de enfermería manteniendo así una relación personalizada.
- ✓ El personal que labora en el servicio de cirugía debe recibir una permanente capacitación sobre servicios de calidad de enfermería para así brindar una mejor atención a los pacientes hospitalizados.

3. Decana de la facultad de enfermería

- ✓ Seguir motivando e incentivando al estudiante de enfermería, durante su formación profesional a enmarcarse en lo cultural, profesional con valores y ética para incorporar prácticas de mejoramiento continuo en su trabajo para que puedan brindar servicios con calidad y calidez humana.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Baldeon Lizarraga F, Santos Batalla L, Sedano Munive K. Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los cuidados de enfermería pos-operatorio en el servicio de cirugía del hospital regional docente clinico quirurgico daniel alcides carrión, octubre a diciembre-2015. Tesis para obtener el titulo de especialista en enfermeria en centro quirurgico. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de enfermeria; 2016.
2. Victorio Noreña P, Ureta Chavez N, Ferrer Manzano V. Satisfacción del familiar en relación a la calidad de atención de enfermería en los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional hermilio valdizan medrano de mayo a octubre huánuco-2017. Tesis para obtener el Titulo de segunda especialidad en enfermería en cuidaos intensivos. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de enfermería; 2017.
3. Maita Romero G, Calderon Perez S, Lazo Magino M. Nivel de satisfacción del paciente post operado mediato y el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestecia del hospital felix mayorca soto de tarma huancayo-2014. Tesis para obtener el titulo de segunda especialidad en enfermería en centro quirurgico. Huancayo: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de enfermería; 2015.
4. Capcha Vargas Y, Rojas Urcuhuaranga L, Pardo Acuña K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servivio de gastroenterologia en un hospital publico, abril-diciembre 2018. Tesis para optar el titulo de especialista en gastroenterologia y endoscopia. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia , Facultad de enfermería; 2018.
5. Ataurima Mañueco R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de urpa. hospital de apoyo jesús de nazareno, 2016. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Escuela de postgrado; 2016.
6. Ortega Loza G, Rojas Vela J, Vargas Barrantes B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. Tesis para optar el título de

- especialista en enfermería en emergencias y desastres. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia , Facultad de enfermería ; 2019.
7. Morales Gonzales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril del 2009. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Santa fe de Bogota: Pontificia Universidad Javeriana , Facultad de enfermería ; 2009.
 8. Álvarez Aquino C, Huarza Taipe R. Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado enfermero según el usuario, servicio de medicina -hospital Goyeneche. Arequipa 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Arequipa : Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de enfermería; 2013.
 9. Fernández Avala A, Tiburcio Alcedo L, Vasquez Zevallos F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del hospital regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco 2014. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Huánuco : Universidad Nacional Hermilio Valdizán , Facultad de enfermería ; 2014.
 10. Morales Gonzales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril 2009. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Santa fe de Bogota : Pontificia Universidad Javeriana , Facultad de enfermería ; 2009.
 11. Rodríguez Yauri M, Zuta Quispe R. Nivel de satisfacción del familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de cuidados intensivos hospital nacional Carlos Alberto según Escobedo-2016. Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de enfermería ; 2017.
 12. Cachimuel Torres E, Del Pozo Guerrero R. Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui junio- diciembre 2014. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Ecuador : Universidad Técnica del Norte , Facultad ciencias de la salud ; 2015.

13. Barahona Vimos J, Calapiña Lema I. Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre "alberto bufonni" del canton quininde-esmeraldas periodo mayo-octubre 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de ciencias de la salud ; 2015.
14. Zacarias Puente D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 a del hospital nacional edgardo rebagliati martins – 2015. Tesis para optar el grado académico de magister en administración y gerencia en salud. Huánuco : Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Escuela de post grado; 2015.
15. Chumpitaz Caycho M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina hospital nacional maría auxiliadora junio 2017. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Lima : Universidad Privada San Juan Bautista, Facultad de ciencias de la salud ; 2018.
16. Morocco Quispe E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional manuel nuñez butron- puno-2017. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de enfermería ; 2018.
17. Huamaní Romero J, Jaulis Pariona M. Apreciación de los pacientes de los servicios de medicina y traumatología sobre la calidad de interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau. hospital regional de ayacucho, miguel ángel mariscal llerena, 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga , Facultad de enfermería ; 2015.
18. Valles Tapullima B. Satisfacción del paciente pos operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional hermilio valdizan- huánuco 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2017.
19. Flores Terezo J. Percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera en los servicios de medicina y cirugía del hospital hermilio valdizan medrano- huánuco, 2016. Tesis para optar

el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2017.

20. Barrera Salazar K. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodialisis del hospital hermilio valdizan medrano huánucco -2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2016.
21. Pio Cajaleon M. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital hermilio valdizan medrano- huánuco 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2016.
22. Suárez Tello D. Nivel de cuidado que brinda el profesional de enfermería en las úlceras por presión de pacientes hospitalizados en el hospital II essalud-huánuco 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2016.
23. Cuenca Ordoñez L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de huánuco 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud ; 2016.
24. Huamaní Romero J, Jaulis Pariona M. Apreciación de los pacientes de los servicios de medicina y traumatología sobre la calidad de interrelación enfermera-paciente según la teoría de peplau hospital regional de ayacucho miguel ángel mariscal llerena, 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Ayacucho : Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga , Facultad de ciencias de la salud ; 2015.
25. Alva Merino R, Huaman Enciso K, VE ZQ. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del hospital cayetano heredia lima 2018. Tesis para optar el título de especialista en centro quirurgico. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia , Facultad de enfermería ; 2018.
26. Del Águila Sanoni R, Ismiño Jesús E. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, en el servicio de emergencias del hospital de contingencia tingo maría. 2016. Tesis para optar el título

de especialista en emergencias y desastres. Huánuco : Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Facultad de enfermería ; 2016.

27. Calisaya Llatasi B. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía A del hospital Manuel Nuñez Butron de Puno- abril julio 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Juliaca : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Facultad de ciencias de la salud ; 2016.
28. Veliz Baltazar R. El nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del consultorio obstétrico del centro de salud de Concepción Junín- junio 2014. Tesis para optar el título de magister en administración y gerencia en salud. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Escuela de Post Grado; 2015.
29. Hidalgo Jara H. Estudio comparativo entre el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos de pediatría del HNSB, y de los policlinicos del distrito de Comas 2015. Tesis para optar el grado de doctor en ciencias de la salud. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Escuela de Post Grado; 2015.
30. Ramirez Pulido E, Ocaña Caqui Y, Tucto Garay R. Cual es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencias en el centro de salud Llata 14 - 2015. Tesis para optar el título de especialista en emergencias y desastres. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Facultad de enfermería ; 2015.
31. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del Caribe. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Cartagena: Universidad de Cartagena , Facultad de enfermería ; 2013.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ANEXO 01
GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS
GENERALES DE LA MUESTRA EN ESTUDIO



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero(a) según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco 2018.

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. /Sr. /Srta., este formato orientador para la realización de la entrevista tiene el objetivo de reunir información clara y precisa acerca de distintos aspectos de la vida del paciente. Esta información es confidencial.

Gracias

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1) ¿Cuántos años tiene usted?

- 18 -25 años
- 26 -40 años
- 41 -59 años
- 60 a más

2) ¿A qué género pertenece usted?

- Masculino
- Femenino

3) ¿De qué zona procede usted?

- Urbano
- Rural

CARACTERÍSTICAS SOCIALES

4) ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero/a
- Casado/a
- Viudo/a
- Divorciado/a
- Conviviente

5) ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- Primaria
- Secundaria
- Superior técnico
- Superior universitario

6) ¿A qué se dedica usted?

- Empleado público

Técnico	()
Comerciante	()
Jubilado	()
Ama de casa	()
Otros:	
Especifique -----	

CARACTERISTICAS DE LA ENFERMEDAD

7) ¿A qué cirugía se sometió usted?

Endoscopia	()
Colonoscopia	()
Apendicetomía	()
Colecistectomía	()
Otros	()

8) ¿Cuál fue la condición de su intervención quirúrgica?

Programada	()
De emergencia	()

9) ¿Hace cuánto tiempo está hospitalizado?

Menos de una semana	()
1 semana	()
2 semanas	()
3 semanas	()
4 semanas a más	()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ANEXO 02

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero(a) según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco-2018.

INSTRUCCIONES

Este instrumento es parte del estudio de investigación que tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y conteste marcando con una X frente a la fila según sea el caso.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
4	3	2	1

Nº	ACCESIBILIDAD	Valoración			
		4	3	2	1
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.				
EXPLICA FACILITA					
6	La enfermera le informa a usted sobre el seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de la enfermedad.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted pueda formular a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				

CONFORT				
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
14	La enfermera es alegre.			
15	La enfermera se siente con usted para entablar una conversación.			
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.			
17	La enfermera lo escucha con atención.			
18	La enfermera habla con usted amablemente.			
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.			
SE ANTICIPA				
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.			
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención			
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.			
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.			
31	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.			

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN:

139-184=Muy satisfecho

93-138= Satisfecho

47-92= Insatisfecho

1 -46 = Muy insatisfecho

AUTORES:

- ✓ BEGAZO ASPILLAGA, Denisse
- ✓ ESCATE RUIZ, Lourdes
- ✓ LAURA ZEVALLOS, Julissa
- ✓ PABLO MONTES, July



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN DE HUANUCO

ANEXOS 03

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA BRINDADA SEGÚN LA TEORÍA DE PEPLAU.



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero(a) según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco 2018

Instrucciones:

El presente instrumento es parte del estudio de investigación que tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes el cual será aplicado a cada una de las enfermeras (os) que laboran en el Servicio de Cirugía, es necesario mencionar que los resultados obtenidos se mantendrán en reserva, en tal sentido apelamos a su colaboración para la ejecución de dicho instrumento.

Nº	Aspecto observado	Si	No	Observaciones
ORIENTACIÓN				
1	La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo.			
2	La enfermera identifica al paciente por su nombre.			
3	La enfermera informa sobre la rutina del servicio.			
4	La enfermera acompaña al paciente a su cuarto.			
5	La enfermera presenta al paciente a sus compañeros de cuarto.			
6	La enfermera informa al paciente sobre sus derechos			
7	La enfermera informa al paciente sobre el consentimiento informado.			
8	La enfermera orienta al paciente sobre los cuidados preoperatorios			
9	La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores			
10	La enfermera aclara las dudas que pueda tener el paciente sobre su enfermedad			
11	La enfermera explica al paciente acerca de su tratamiento y enfermedad.			
12	La enfermera comunica al paciente cuando le van hacer algún examen, análisis o tratamiento.			

IDENTIFICACIÓN				
13	El paciente llama a la enfermera por su nombre.			
14	El paciente le informa a la enfermera sobre sus dudas y necesidades.			
15	La enfermera escucha atentamente al paciente cuando le habla, sin interrumpir.			
16	La enfermera responde a las preguntas de forma clara y sencilla.			
APROVECHAMIENTO				
17	La enfermera es solicitada por el paciente cuando tiene alguna necesidad.			
18	La enfermera acude cuando el paciente la solicita.			
19	La enfermera educa al paciente sobre los cuidados postoperatorios para prevenir complicaciones.			
20	La enfermera hace participar al paciente en su autocuidado.			
RESOLUCIÓN				
21	La enfermera hace participar a la familia en lo referente al cuidado y tratamiento del paciente.			
22	La enfermera motiva al paciente a que se reincorpore a sus actividades diarias.			
23	La enfermera informa a los familiares sobre los cuidados a tener en el hogar.			
24	La enfermera propicia la independencia del paciente.			

VALORACIÓN

20 - 24 = Muy buena

16 - 19 = Buena

11 - 15 = Regular

Menos de 10 = Deficiente

AUTOR:

LOURDES ANGELICA GUEVARA CHUQUILLANQUI



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ANEXO N°4



CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO: Calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero(a) según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco 2018

Investigadores: Alarcón Salgado, Beatriz Vanessa; Tako Camara, Johan Franz; y Vallejos Núñez, Oscar

Este estudio nos brindará información valiosa si existe relación la calidad de cuidados que brindan los enfermeros con la satisfacción de los pacientes. Por ello, solicitamos su valiosa participación en el presente estudio. Su participación en el estudio es voluntaria y no alterará sus beneficios ni su atención si se niega a participar o decide dejar de hacerlo. Al completar y firmar este documento significa que el estudio de investigación ha sido explicado a usted verbalmente, y que usted está de acuerdo en participar voluntariamente. Los resultados son confidenciales, es decir solo será para uso del investigador y es anónimo por lo que no dejara escrito su nombre.

Yo en pleno uso de mis facultades, acepto participar en este estudio por las razones ya expuestas y comprendidos por los investigadores

DNI..... Participante del estudio DNI

.....

Firma del participante



ANEXO N°5
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación	Tipo de muestra	Instrumento y técnica
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Está relacionado la calidad de la orientación en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio? ¿Se relaciona la calidad de la identificación en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio? ¿Hay una relación entre la calidad del aprovechamiento en el cuidado que brinda el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS ✓ Analizar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación que brindan los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: La calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau se relacionara con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco. Ho: La calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau no se relacionara con la satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS Hi₁: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación se relaciona con la satisfacción</p>	<p>Variable dependiente Satisfacción percibida por pacientes</p> <p>Variable independiente Calidad del cuidado</p> <p>Variable de caracterización Características demográficas Características sociales Características de la enfermedad</p>	<p>Cuantitativo Se busca encontrar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Muestreo no probabilístico por conveniencia</p>	<p>Técnica: se utilizará la encuesta Instrumento: se utilizará el cuestionario</p>

<p>(la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio? ¿Existe relación entre la calidad de la resolución en el cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau con la satisfacción percibida por pacientes en estudio?</p>	<p>enfermeros/as con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>✓ Examinar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>✓ Evaluar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento con la satisfacción percibida por los</p>	<p>percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Ho₁: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: orientación no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Hi₂: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Ho₂: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: identificación no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Hi₃: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento se</p>				
--	--	--	--	--	--	--

	<p>pacientes en estudio.</p> <p>✓ Comparar la relación entre la calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución en el cuidado con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p>	<p>relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Ho3: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: aprovechamiento no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Hi4: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p> <p>Ho4: La calidad del cuidado que brindan los/as enfermeros/as según la Teoría de Peplau: resolución no se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 06

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

- Apellidos y nombres: Tako Cámara, Johan Franz; DNI: 72882294; Correo electrónico: johan72882294@gmail.com; Celular: 981110331.
- Apellidos y nombres: Alarcón Salgado, Beatriz Vanessa; DNI: 48381487; Correo electrónico: alarcon_19_3@hotmail.com; Celular: 917298995
- Apellidos y nombres: Vallejos Nuñez Oscar; DNI: 45855196; Correo electrónico: oscar_vanu1187@hotmail.com; Celular: 950792199.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

TÍTULO PROFESIONAL
Facultad de Enfermería E.A.P: ENFERMERÍA

TÍTULO PROFESIONAL OBTENIDO: LICENCIADO(A) EN ENFERMERIA

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL (LA) ENFERMERO/A SEGÚN LA TEORÍA DE PEPLAU Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR PACIENTES DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2018

Tipo de acceso que autoriza (n) el (los) autor (es)

MARCA "X"	Categoría de acceso	Descripción del acceso
x	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.

	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.
--	-------------	---

Al elegir la opción “público”, es a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal **web repositorio, unheval.edu.pe** por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso que haya marcado la opción “restringido” por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso_____

() 1 año

() 2 años

() 3 años

() 4 años

Luego del periodo señalado por usted (ES), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha y firma:



Tako cámara johan Franz
DNI: 72882294



Alarcón Salgado, Beatriz Vanessa
DNI: 48381487



Vallejos Nuñez Oscar
DNI: 45855196

NOTA BIOGRÁFICA

1. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : JOHAN FRANZ TAKO CAMARA
- LUGAR DE NACIMIENTO : Departamento de Huánuco-Provincia de
Huánuco – Distrito de Huánuco
- FECHA DE NACIMIENTO : 6 de agosto de 1993
- DIRECCION : Jr. Leoncio Prado 118
- DNI : 72882294
- CORREO : johan72882294@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1. ESTUDIOS PRIMARIOS

- Institución Educativa Daniel Alomia Robles desde 1999 al 2004

2.2. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Gran Unidad Escolar Leoncio Prado 2005 a 2009

2.3. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad nacional Hermilio Valdizán desde 2013 al 2018.

NOTA BIOGRÁFICA

2. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : ALARCÓN SALGADO, Beatriz Vanessa
- LUGAR DE NACIMIENTO : Departamento de Huánuco-Provincia de
Leoncio Prado – Distrito de Rupa Rupa
- FECHA DE NACIMIENTO : 04 de octubre de 1994
- DIRECCION : PP.JJ Víctor Raúl Haya De La Torre
Tingo María
- DNI : 48381487
- CORREO : alarcon_19_3@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1. ESTUDIOS PRIMARIOS

- Institución Educativa Mariscal Ramón Castilla desde 2000 al 2005

2.2. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Institución Educativa Mariscal Ramón Castilla desde 2006 a 2010

2.3. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional HERMILIO VALDIZÁN sede Huánuco desde
2012 al 2018.

NOTA BIOGRÁFICA

3. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : VALLEJOS NUÑEZ OSCAR
- LUGAR DE NACIMIENTO : Departamento de San Martín - Provincia de
Rioja - Distrito de San Fernando
- FECHA DE NACIMIENTO : 44 de setiembre de 1992
- DIRECCION : PP.JJ Víctor Raúl Haya De La Torre
- DNI : 45855196
- CORREO : oscar_vanu1187@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1. ESTUDIOS PRIMARIOS

- Institución Educativa José María Arguedas desde 2000 al 2005

2.2. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Institución Educativa Fernando Carbajal desde 2006 a 2010

2.3. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional HERMILIO VALDIZÁN sede Huánuco desde
2013 al 2018.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN - HUANUCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
 Av. Universitaria N° 601 - 607 - Cayhuayna Pillco Marca



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiséis días del mes de agosto de 2019, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Enfermería, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0372-2019-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la tesis titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL (LA) ENFERMERO/A SEGÚN LA TEORIA DE PEPLAU Y SATISFACCION PERCIBIDA POR PACIENTES DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUANUCO, 2018**, de la Bachiller: **Beatriz Vanessa ALARCON SALGADO**, desarrollada bajo el asesoramiento de la **Dra. Violeta ROJAS BRAVO**

El jurado calificador está integrado por los siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dr. Holger Aranciaga Campos | SECRETARIO |
| • Mg. Mida Aguirre Cano | VOCAL |
| • Mg. Víctor Flores Ayala | ACCESITARIO |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: APROBADA por UNANIMIDAD, con el calificativo cuantitativo de Dieciséis y cualitativo de BUENO, quedando APTO para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....
R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

.....
[Firma]
SECRETARIO(A)

.....
[Firma]
VOCAL

Deficiente (11, 12,13)
 Bueno (14, 15,16)
 Muy bueno (17,18)
 Excelente (19,20)



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN - HUANUCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
 Av. Universitaria N° 601 - 607 - Cayhuayna Pillco Marca



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiséis días del mes de agosto de 2019, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Enfermería, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0372-2019-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la tesis titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL (LA) ENFERMERO/A SEGÚN LA TEORIA DE PEPLAU Y SATISFACCION PERCIBIDA POR PACIENTES DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUANUCO, 2018**, del Bachiller: **Johan Franz TAKO CAMARA**, desarrollada bajo el asesoramiento de la **Dra. Violeta ROJAS BRAVO**

El jurado calificador está integrado por los siguientes docentes:

- Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo **PRESIDENTA**
- Dr. Holger Aranciaga Campos **SECRETARIO**
- Mg. Mida Aguirre Cano **VOCAL**
- Mg. Víctor Flores Ayala **ACCESITARIO**

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: APROBADO..... por UNANIMIDAD..., con el calificativo cuantitativo de Dieciséis..... y cualitativo de BUENO....., quedando APTO..... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA.**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....
R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

.....
[Firma]
SECRETARIO(A)

.....
[Firma]
VOCAL

Deficiente (11, 12,13)
 Bueno (14, 15,16)
 Muy bueno (17,18)
 Excelente (19,20)



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN - HUANUCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
 Av. Universitaria N° 601 - 607 - Cayhuayna Pillco Marca



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiséis días del mes de agosto de 2019, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Enfermería, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0372-2019-UNHEVAL-D-FENF, para proceder con la evaluación de la tesis titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL (LA) ENFERMERO/A SEGÚN LA TEORIA DE PEPLAU Y SATISFACCION PERCIBIDA POR PACIENTES DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUANUCO, 2018**, del Bachiller: **Oscar VALLEJOS NUÑEZ**, desarrollada bajo el asesoramiento de la **Dra. Violeta ROJAS BRAVO**

El jurado calificador está integrado por los siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dr. Holger Aranciaga Campos | SECRETARIO |
| • Mg. Mida Aguirre Cano | VOCAL |
| • Mg. Víctor Flores Ayala | ACCESITARIO |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: APROBADA..... por UNANIMIDAD....., con el calificativo cuantitativo de Dieciséis..... y cualitativo de BUENO....., quedando A.P.T.D...... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA.**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....
R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

.....
[Firma]
SECRETARIO(A)

.....
[Firma]
VOCAL

Deficiente (11, 12,13)
 Bueno (14, 15,16)
 Muy bueno (17,18)
 Excelente (19,20)