

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO – 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller. LAURA RAMOS, Eva

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

ASESOR: Mg. CHAMBILLA PARI,
Yony Raúl

PUERTO MALDONADO, 2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO – 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller. LAURA RAMOS, Eva

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

ASESOR: Mg. CHAMBILLA PARI,
Yony Raúl

PUERTO MALDONADO, 2016

DEDICATORIA

A Dios; por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y darme siempre la fuerza para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi carrera.

A mis queridos padres Raúl y María de manera muy especial; por haberme dado todo su amor, su apoyo incondicional y enseñarme los valores de la vida, gracias a ellos he logrado superarme como persona, ellos

son el ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que solo hay que esmerarse y sacrificarse, si es necesario, para lograr las metas que nos planteamos día a día.

A mí hermano René por confiar en mí y por estar siempre a mi lado en todo momento a pesar de todo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y culminar una etapa más en mi vida.

Agradezco infinitamente a mis padres y a mi hermano por el amor y la fuerza que me dieron siempre.

A mis amigas Hedith, Norma, Sandra y Flor, las que siempre han estado en esos momentos de alegría o tristeza, de amargura o felicidad y de todas las locuras de las que vivimos y que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino. “Amigas de ayer, hoy y siempre...”.

Al Mg. Yony Raúl Chambilla Pari, gracias por guiarme con sus sabios conocimientos y aclarar todas las dudas de las que hicieron posible la realización de la presente tesis.

A la Dra. Nelly Román Paredes y a la Mg. Claudia Huanca Arteaga, mi más sincero agradecimiento por el apoyo y los consejos que me brindaron incondicionalmente.

A los docentes que me enseñaron estos cinco años de mi carrera; mis agradecimientos al Mg. Braulio Espinoza, Lic. Nola Espejo, Lic. Emperatriz Huamanchau, Lic. Rosario Paredes, Lic. Alicia Vicente y a todos los docentes de la E.A.P. de Enfermería de la UNAMAD por sus sabias enseñanzas que constituyen fuente del conocimiento y guía del saber, y que siempre me estimularon a seguir sus pasos para ser un buen profesional.

PRESENTACIÓN

Decano

Dr. Fredy Dueñas Linares

Decano de la Facultad de Educación

Señores docentes miembros del Jurado

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, pongo en vuestra consideración el proyecto de investigación titulada: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2016”**, con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

La Autora.

RESUMEN

EL presente estudio denominado: “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2016”. Tuvo como objetivo principal, determinar la satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2016. La investigación fue realizada con una muestra constituida por 55 pacientes pos-operados del servicio de cirugía, aplicándose un diseño descriptivo simple. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario tipo escala Likert con 25 ítems (ponderación de 0 a 4 puntos).

Se encontró en la dimensión técnico-científica, que el 72,7% de los pacientes pos-operados están satisfechos, seguido de un 23,6% están medianamente satisfechos y el 3,6% están muy satisfechos. En la dimensión humana el 56,4% están satisfechos, el 25,5% están muy satisfechos, seguido del 16,4% están medianamente satisfechos y el 1,8% están insatisfechos con el cuidado que brinda la enfermera.

En la dimensión entorno se halló que el 65,5% de los pacientes pos-operados están satisfechos, el 18,2% están medianamente satisfechos y el 16,4% están muy satisfechos. La enfermera logra un nivel de satisfacción en los pacientes; mas no logra una satisfacción excelente (muy satisfecho).

Palabras claves: *Satisfacción, calidad, paciente pos-operado y cuidado del Profesional de Enfermería.*

ABSTRACT

This study called "PATIENT SATISFACTION POS-OPERATED CARE PROFESSIONAL NURSING HOSPITAL SANTA ROSA OF PUERTO MALDONADO - 2016". Main objective was to determine patient satisfaction with post-surgery care nurse at Santa Rosa Hospital of Puerto Maldonado-2016. The research was conducted with a sample consisting of 55 patients post-surgery service operated, applying a simple descriptive design. Likert type scale questionnaire with 25 items (weighting of 0 to 4 points) was used in data collection.

It was found in the technical-scientific dimension that 72.7% of post-operative patients are satisfied, followed by a 23.6% are moderately satisfied and 3.6% are very satisfied. In the human dimension they are satisfied 56.4%, 25.5% are very satisfied, followed by 16.4% are moderately satisfied and 1.8% are dissatisfied with the care provided by the nurse.

In the environment dimension it was found that 65.5% of post-operative patients are satisfied, 18.2% are moderately satisfied and 16.4% are very satisfied. The nurse achieves a level of patient satisfaction; but not achieves excellent (very satisfied) satisfaction.

Keywords: *satisfaction, quality, and patient post-surgery care nurse.*

INTRODUCCIÓN

En la asistencia de todo paciente, ya sea en sus diferencias económicas, sociales, culturales, etc., se tendrá en cuenta ciertas necesidades básicas. En este contexto, la comprensión, el apoyo moral y el respeto son algunos de los pilares importantes frente a la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería, viendo al paciente como una persona que amerita de cuidados oportunos y necesarios para que no solo su recuperación sea pronta; sino que el mismo paciente sienta esa satisfacción plena de haber sido atendido con calidad y calidez.

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que han recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (1)

El objetivo general del estudio de investigación es determinar el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016.

Por ello se plantea el presente estudio, de acuerdo al esquema de investigación de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, está compuesta en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación.

CAPÍTULO I: Problema de investigación, descripción del problema, formulación del problema, objetivos, variables, operacionalización de variables y justificación.

CAPÍTULO II: Marco teórico, antecedentes de estudio, modelo teórico de enfermería aplicado, marco teórico y definición de términos.

CAPÍTULO III: Metodología de investigación, tipo de estudio, diseño del estudio, población y muestra, métodos y técnicas, tratamiento de los datos.

CAPITULO IV: Resultados.

Conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.4. Variables.....	3
1.5. Operacionalización de variables.....	4
1.6. Justificación.....	5
1.7. Limitaciones de estudio.....	5
1.8. Consideraciones éticas.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	7
2.2. Modelo teórico de enfermería aplicado.....	18
2.3. Marco teórico.....	23
2.4. Definición de términos.....	34

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio	36
3.2. Diseño del estudio	36
3.3. Población y muestra	37
3.4. Métodos y técnicas	37
3.5. Tratamiento de los datos	38

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Anexo 3: Instrumento

Anexo 4: Solicitud de autorización para aplicación de instrumento.

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento.

Anexo 6: Consentimiento informado.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Resolución de problemas: dolor, náuseas o sangrado, por el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	38
TABLA N° 2: Recepción del tratamiento a tiempo por el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	40
TABLA N° 3: El personal de enfermería acude para atender las necesidades físicas en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	42
TABLA N° 4: Control de las funciones vitales por el personal de enfermería cuando corresponde en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	44
TABLA N° 5: La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación para disminuir el dolor al paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	46
TABLA N° 6: Ayuda para sentarse y/o caminar por parte de la enfermera al paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	48
TABLA N° 7: Dimensión técnico-científica del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	50

TABLA N° 8: Explicación sobre el cuidado de la herida operatoria al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	52
TABLA N° 9: Brinda información de procedimientos que realiza la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	54
TABLA N° 10: Interés por resolver y solucionar problemas de salud del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	56
TABLA N° 11: Cuidado de la enfermera en su recuperación del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	58
TABLA N° 12: La enfermera tiene paciencia cuando brinda cuidados al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	60
TABLA N° 13: Amabilidad de la enfermera hacia el paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	62
TABLA N° 14: Estancia del paciente pos-operado con el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	64
TABLA N° 15: Brinda ayuda la enfermera al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	66

TABLA N° 16: Confianza del paciente pos-operado hacia la enfermera del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	68
TABLA N° 17: Dimensión humana del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	70
TABLA N° 18: Personal de enfermería supervisa el cumplimiento de la atención del técnico de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	72
TABLA N° 19: Dieta indicada del paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	74
TABLA N° 20: Uso del nombre y saludo del personal de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	76
TABLA N° 21: Identificación del paciente pos-operado por la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	78
TABLA N° 22: Información adecuada de la enfermera hacia paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	80
TABLA N° 23: Trato de la enfermera hacia el paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	82

TABLA N° 24: Respeto de la privacidad del paciente pos-operado por la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....84

TABLA N° 25: Comodidad y confort del paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 201686

TABLA N° 26: Descanso y sueño del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....88

TABLA N° 27: Estado de los servicios higiénicos para el paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....90

TABLA N° 28: Dimensión entorno del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operados del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....92

TABLA N° 29: Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1: Resolución de problemas: dolor, náuseas o sangrado, por el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	39
GRÁFICO Nº 2: Recepción del tratamiento a tiempo por el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	40
GRÁFICO Nº 3: El personal de enfermería acude para atender las necesidades físicas en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	42
GRÁFICO Nº 4: Control de las funciones vitales por el personal de enfermería cuando corresponde en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	44
GRÁFICO Nº 5: La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación para disminuir el dolor al paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	46
GRÁFICO Nº 6: Ayuda para sentarse y/o caminar por parte de la enfermera al paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	48
GRÁFICO Nº 7: Dimensión técnico-científica del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	50

GRÁFICO Nº 8: Explicación sobre el cuidado de la herida operatoria al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	52
GRÁFICO Nº 9: Brinda información de procedimientos que realiza la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	54
GRÁFICO Nº 10: Interés por resolver y solucionar problemas de salud del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	56
GRÁFICO Nº 11: Cuidado de la enfermera en su recuperación del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	58
GRÁFICO Nº 12: La enfermera tiene paciencia cuando brinda cuidados al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	60
GRÁFICO Nº 13: Amabilidad de la enfermera hacia el paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	62
GRÁFICO Nº 14: Estancia del paciente pos-operado con el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	64
GRÁFICO Nº 15: Brinda ayuda la enfermera al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016	66

GRÁFICO Nº 16: Confianza del paciente pos-operado hacia la enfermera del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	68
GRÁFICO Nº 17: Dimensión humana del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	70
GRÁFICO Nº 18: Personal de enfermería supervisa el cumplimiento de la atención del técnico de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	72
GRÁFICO Nº 19: Dieta indicada del paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	74
GRÁFICO Nº 20: Uso del nombre y saludo del personal de enfermería al paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	76
GRÁFICO Nº 21: Identificación del paciente pos-operado por la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	78
GRÁFICO Nº 22: Información adecuada de la enfermera hacia paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	80
GRÁFICO Nº 23: Trato de la enfermera hacia el paciente pos-operados del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016.....	82

GRÁFICO Nº 24: Respeto de la privacidad del paciente pos-operado por la enfermera del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 84

GRÁFICO Nº 25: Comodidad y confort del paciente pos-operado del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 86

GRÁFICO Nº 26: Descanso y sueño del paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 88

GRÁFICO Nº 27: Estado de los servicios higiénicos para el paciente pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 90

GRÁFICO Nº 28: Dimensión entorno del cuidado del profesional de enfermería al paciente pos-operados del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 92

GRÁFICO Nº 29: Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2016..... 94

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los problemas que afronta toda institución que presta servicios de salud a la población está relacionado con la satisfacción de los usuarios. Al respecto, se han intensificado estudios en el área de salud a nivel mundial, debido a que a través del tiempo siempre se han dado a conocer numerosas quejas sobre mala praxis y maltratos en los diferentes establecimientos de salud, los que conllevan al deterioro de la imagen institucional y la del personal que labora en dichas instituciones y a la insatisfacción de los usuarios.

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes. Sin embargo, para la Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. (2)

A nivel nacional se han realizado estudios sobre satisfacción del paciente pos-operado según Castro P., Villagarcía H., Saco M., en su investigación: “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Cusco. SITUA UNSAAC-2003 llegando a las conclusiones que un 53,7% de usuarios manifiestan satisfacción media, relacionan la satisfacción en la atención con factores sociodemográficos. (3)

Para saber si se están proporcionando cuidados de calidad es indispensable la evaluación, pues con ella detectamos los puntos vulnerables que requieren una mayor atención. “El profesional de enfermería debe constantemente interrogarse sobre la forma de proporcionar una mejor atención a los pacientes, con el objetivo de alcanzar la perfección en el cuidado y la atención, ya que siempre existe la posibilidad de mejorar la práctica de la profesión”. (4)

Por ello, se está realizando el presente estudio con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa; para lo cual se planteó el siguiente problema general.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016.

1.3.2. Objetivos específicos:

Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico.

Estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión humana.

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión entorno.

1.4. VARIABLE

1.4.1. Variable 1: Satisfacción del paciente

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO DE VARIABLE	EXPRESION FINAL DE LA VARIABLE
Satisfacción del paciente	<p>La satisfacción del paciente es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.</p> <p>La satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta.</p> <p>Avedis Donabedian (1966)</p>	1. Dimensión técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<p>Nunca = 0</p> <p>Casi nunca = 1</p> <p>A veces = 2</p> <p>Casi siempre = 3</p> <p>Siempre = 4</p>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Muy insatisfecho - Insatisfecho - Medianamente satisfecho - Satisfecho - Muy satisfecho
		2. Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los derechos - Información completa, veraz y oportuna - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad - Ética 			
		3. Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - privacidad - confianza 			

1.6. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio justifica su realización por su contribución al conocimiento de la satisfacción de un grupo muy particular de usuarios de los servicios de salud; los pacientes pos-operados. Es conveniente porque las instituciones de salud pública como el Hospital Santa Rosa necesitan contar con información sobre los servicios de salud prestados, reflejadas en la variable satisfacción del paciente pos-operado.

Es relevante socialmente porque con los resultados se pudo establecer las debilidades en la calidad de cuidado que brinda la enfermera, lo que contribuyó a los gestores a contar con información confiable para la toma de decisiones en favor del paciente.

Además, el estudio permitió conocer el nivel de satisfacción por parte del paciente pos-operado del servicio de cirugía, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones permitieron informar acerca del estado situacional de la problemática institucional.

Asimismo, se justifica por las implicaciones teórico-prácticas, ya que constituyó como antecedente para investigar más factores de la satisfacción del paciente con el cuidado del profesional de enfermería.

1.7. LIMITACIONES DE ESTUDIO

Para la realización del presente estudio de investigación existieron algunas limitaciones para el acceso a las unidades muestrales quienes en un primer momento evidenciaron falta de cooperación

para llenar el instrumento, los que se fueron superando haciendo viable el estudio.

1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de este trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Los pacientes decidieron participar en el estudio de forma voluntaria, para lo cual firmaron el consentimiento informado.
- La información obtenida fue utilizada únicamente para el estudio de investigación.
- Los nombres de los participantes y la información obtenida, se utilizaron en forma anónima y con fines netamente académicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL:

BORRÉ YM, en el estudio CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE BARRANQUILLA, COLOMBIA, 2013.

El estudio fue una investigación de tipo descriptivo, transversal. Tuvo como objetivo general de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, en el que se Cuestionarioron a 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E.

En el presente estudio se evidenció que la calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados mostró una tendencia buena en un 95%, resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de

calidad percibida dentro del intervalo de 60% a 100%; además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global que tienen los pacientes atendidos.

Se encontró un nivel de Satisfacción Global de 96.8% y un porcentaje de Recomendación del Hospital del 97%, lo cual, según la teoría de desconfirmación de expectativas de Oliver, indica altos niveles de calidad percibida en la IPS. (5)

BEJEREZ N, MACHADO D, MARANDINO F, MORALES G y SOTO V, en el estudio NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNADOS EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, URUGUAY, 2012.

En el presente estudio es de investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. Se realizó con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios internados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”, con la atención del equipo de Enfermería, como contribución a la mejora de la calidad de las prestaciones. Con una población de 109 usuarios, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó un instrumento basado en el modelo de SERVQUAL et al que mide percepciones (escala de Likert con ponderación de 1 al 5) y expectativas que se midieron a través de dos preguntas abiertas.

Los hallazgos obtenidos en relación a bienes tangibles en los servicios de medicina se vieron un mayor grado de satisfacción en cuanto al mantenimiento e higiene de las salas con respecto a los servicios de cirugía con 24% muy satisfecho; 35% satisfechos; 23% pocos satisfechos; 11% insatisfechos y 7% muy insatisfechos; y 38% muy satisfechos; 33% satisfechos;

17% pocos satisfechos; 6% insatisfechos; y 6 % muy insatisfechos respectivamente.

En lo que respecta a la apariencia física del personal de enfermería en ambos servicios se observó paridad en cuanto a las percepciones, 62% muy satisfechos; 36% satisfechos, 2% muy insatisfechos, no hubo usuarios que se manifestaran poco satisfechos ni insatisfechos. En los servicios de cirugía convencional se vio que el 75% se manifestó muy satisfecho y el 25% restante se mostró satisfecho.

En relación a la dimensión empatía, que comprende “conocimiento de las necesidades del usuario” y la escucha con atención del personal de enfermería, los usuarios de los servicios de cirugía manifiestan un mayor grado de satisfacción, que los de medicina. El 67% de los usuarios están muy satisfechos; 27% satisfechos y 6% poco satisfechos. No hubo usuarios que se manifestaran insatisfechos ni muy insatisfechos; 54% se mostró muy satisfecho; 33% satisfecho; 11% poco satisfecho; no hubo usuarios insatisfechos; y 2% muy insatisfechos cirugía – medicina respectivamente. (6)

PARRA GB y GONZABAY J, en el estudio CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL “DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ” LA LIBERTAD 2011- 2012”, ECUADOR, 2012.

El estudio fue una investigación descriptiva de tipo cualitativo. Se realizó con el objetivo de analizar la percepción del usuario interno y externo sobre la calidad de atención de enfermería que reciben los pacientes del área de hospitalización del hospital "Dr. Rafael Serrano López. La Libertad 2011-2012, con una

población y muestra de estudio de 164 entre enfermeras y pacientes del área de estudio, se empleó la técnica de observación directa a través de una guía de observación sobre la calidad de atención de enfermería y la Cuestionario a través de un cuestionario de preguntas sobre la satisfacción del usuario.

Los hallazgos señalan que el 83% de las auxiliares de enfermería carecen de conocimiento científico del cuidado, sus quehaceres lo hacen en forma empírica; mientras que las enfermeras prestan una atención mecánica rutinaria debido a que la gestión de enfermería no ha establecido estándares, protocolos y procedimientos para el ejercicio profesional.

Al medir la satisfacción del usuario se refleja que el 12% de las enfermeras proporcionaron un trato inadecuado mientras que las auxiliares de enfermería lo hicieron en un 37%.

Con respecto a la calidad de atención de enfermería el 100% de las enfermeras manifiestan que no usan protocolos, el 80% utilizan procedimientos propios de la universidad y solo el 20% utilizan procedimientos del ministerio de salud pública.

Al referirnos, al proceso de atención de enfermería encontramos que el 100% de las enfermeras no aplica el proceso de atención de enfermería; solo un 20% realiza algún tipo de valoración y un 80% no registra la planificación y ejecución de las actividades del cuidado. (7)

GONZÁLEZ ML, en el estudio SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE TIENEN LAS GESTANTES HOSPITALIZADAS POR PRE ECLAMPSIA, COLOMBIA, 2014.

El presente estudio de investigación fue de tipo descriptivo, comparativo con abordaje cuantitativo, se realizó con el objetivo de describir la satisfacción del cuidado de enfermería que le asignan las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, con una muestra de 54 gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, se empleó el instrumento de la escala CARE-Q diseñado por Patricia Larson (1984) y validado en el contexto colombiano por Sepúlveda (2009).

Se evidenció que la dimensión accesibilidad tiene una diferencia de 3,7% en cuanto a la satisfacción del cuidado que ofrecen ambos turnos (mañana y tarde), la dimensión explica y facilita son valoradas con los más altos puntajes para ambos turnos (72,2%). La dimensión conforta, monitorea y hace seguimiento, tienen una valoración similar para ambos turnos (59,3%) y la dimensión mantiene relación de confianza oscila una diferencia de 9,3% a favor del turno de la tarde.

La dimensión explica y facilita tiene similitud tanto para el turno de la mañana como la tarde, las participantes lo valoraron con un puntaje del 72.2% y el 27.8% de las participantes valoraron la dimensión como baja. La dimensión se anticipa se posicionó en un segundo lugar en el turno de la tarde con el 64.8% y en el turno de la mañana se posicionó en el último lugar con el 48,1%. En la dimensión se anticipa se contempló una valoración más baja en el turno de la tarde con el 48,1%. La satisfacción del cuidado tuvo unas mínimas variaciones en las diferentes dimensiones. (8)

SÁNCHEZ LA, en el estudio SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN, MÉXICO, 2012.

La presente investigación fue transversal, se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, con una muestra de 246 pacientes, se empleó como instrumento la Cuestionario del programa SICALIDAD previamente validada por expertos.

Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.

Por otra parte, no se encontró relación de la satisfacción con los tiempos de espera en sala ya que a pesar de que un 54.5 % señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre larga y muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de 1 hora a más de 2 horas para ser consultado por el médico.

El tiempo de la consulta fue considerado como bueno para un 68.7% y un 10.2 % considero Malo el tiempo para ser consultado.

La satisfacción aquí reportada del 74.8 % se puede elevar una vez que los usuarios puedan mejorar en el acceso al trámite de su consulta ya sea por teléfono o internet y no tengan que permanecer tanto tiempo en la unidad antes de ser atendidos, es decir mejorar los tiempos de espera, así como del surtimiento completo de la receta. (9)

2.1.2. A NIVEL NACIONAL:

QUISPE V, en el estudio NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL C.S BUENOS AIRES DE VILLA-2013, PERÚ, 2013.

La investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en las diferentes áreas que se desempeñan dentro del Centro Salud Buenos Aires de Villa – 2013, con una población de 65 usuarios, se empleó como instrumento un formulario tipo cuestionario; escala de Lickert modificada.

Del 100%, el 68% de pacientes encuestados se obtuvo satisfacción media, 17% baja y 15% fue alta. para la dimensión humana 60%, expresan satisfacción media, 26% alta y 14% fue baja; en la dimensión oportuna 83% tienen satisfacción media, 11% alta y 6% baja; en la dimensión continua, 85% expresan satisfacción media, 12% alta y 3% baja, mientras que en la

dimensión segura el 69% tienen satisfacción media, 17% alta y 14% baja. (10)

PEZO D y RÍOS AC, en el estudio SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL II-2 MINSa TARAPOTO. JUNIO-AGOSTO 2012, PERÚ, 2012.

El presente estudio fue de tipo descriptivo simple, prospectivo, transversal. Se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II - 2 MINSa Tarapoto. Con una población de 46 pacientes postoperados, se empleó como instrumento la entrevista utilizando un cuestionario tipo escala Likert con 35 ítems.

Los hallazgos obtenidos en esta investigación son que la mayoría de los pacientes 69.6% se sienten parcialmente satisfechos, 21.7% se sienten satisfechos, 8.7% se sienten insatisfechos con la atención de enfermería.

Con respecto a las características sociodemográficas de los pacientes pos-operados con la atención de enfermería se concluye que la mayoría de los pacientes son adultas maduras 56.5% con edades entre 37 a 47 años 26.1%, primaria incompleta 34.8%, de zonas rurales 28.3%, casadas 34.8 %, que tienen 3 días de hospitalización 39.1% y 2 días postoperatorios 39.1%, es decir que la mayoría han sido operadas al siguiente día de ser hospitalizadas. (11)

MONCHÓN PA y MONTOYA YY, en el estudio NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO, SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO, 2013, PERU, 2014.

El presente estudio fue una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo. Se realizó con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, se realizó con una población de 329 pacientes, se empleó como instrumento la Cuestionario SERVQUAL modificada.

Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08.

Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. (12)

ALTAMIRANO N y CHÁVEZ JC, en el estudio CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO MAYOR. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA. HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO. AGOSTO- DICIEMBRE 2011, PERU-2012.

La investigación fue de tipo cuantitativo, con un enfoque cualitativo, de diseño descriptivo. Se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de

enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, con una población de 7 profesionales de enfermería y 20 usuarios adultos mayores, para el estudio se empleó como instrumento la lista de cotejo y el cuestionario.

El nivel de calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto es alto (29,2857).

El nivel de satisfacción del usuario adulto mayor es alto (55,55) respecto al cuidado de enfermería que recibe en el Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto.

La dimensión del cuidado de enfermería que con mayor satisfacción percibe el usuario adulto mayor del Área de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto es la dimensión científico técnico (6,17%).

Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, es decir a mayor calidad del cuidado de enfermería mayor será la satisfacción de los usuarios adultos mayores en el Servicio de Medicina. (13)

FRITAS JJ y MEZA CR, en el estudio SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE PACIENTES DEL SERVICIO DE CIRUGÍA. HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO. OCTUBRE 2011- ENERO 2012, PERÚ, 2012.

La investigación fue de tipo de estudio descriptivo simple. Se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía.

Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Octubre 2011 – enero 2012, con una población de 58 pacientes, se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado en base a tres dimensiones, con 17 reactivos para determinar el nivel de satisfacción de dichos pacientes.

Los hallazgos obtenidos fueron de regular satisfactorio a muy satisfactorio, pero con porcentajes bajos de 44.8% en regular satisfactorio y 46.6% en muy satisfactorio.

De los 58 pacientes 55.2% son de sexo masculino y 44.8% son de sexo femenino. 12.1% de los pacientes del servicio de cirugía tienen estudios superiores, 48.3% tienen secundaria, 36.2% tienen primaria y 3.4% están sin escolaridad.

El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes con la dimensión interacción es de muy satisfactorio a regular satisfactorio con porcentajes bajos de 36.2% para muy satisfactorio y 48.3% para regular satisfactorio, observando que los indicadores con mayores porcentajes fueron trato con 69%, amabilidad con 56.9% y cortesía con 56.9% ubicándose dentro del nivel regular satisfactorio. Resaltando que dentro del nivel nada satisfactorio el indicador con mayor porcentaje fue paciencia con 24.1%.

El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes con la dimensión participación es de regular satisfactorio con un porcentaje de 58.6%. Observando que los indicadores con mayores porcentajes fueron habilidad con 72.4% y privacidad con 63.8% ubicados dentro del nivel regular satisfactorio. Resaltando que dentro del nivel nada satisfactorio el indicador con mayor porcentaje fue ayuda con 24.1%.

El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes con la dimensión afecto es de muy satisfactorio con un porcentaje bajo de 48.3%. Observando que el indicador con mayor porcentaje fue acogida con 55.2% ubicado dentro del nivel regular satisfactorio. Y dentro del nivel nada satisfactorio se encontró al indicador empatía con 1.7% y confianza con 1.7%.
(14)

2.1.3. A NIVEL LOCAL:

CHALCO, MONTERO, CHICATA, LARA Y GUEVARA, en el estudio MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES DE IBERIA DE LA REGIÓN MADRE DE DIOS, EN CUATRO MESES DE GESTIÓN, PERÚ, 2002.

La investigación fue de tipo aplicada, se realizó con el objetivo de mejorar el grado de satisfacción del usuario en la consulta externa del hospital, con una población representativa. Se utilizó como técnica la observación.

Los hallazgos en esta investigación fue la organización en consulta externa determinaba que el tiempo de espera para la atención era prolongado, lo que generaba insatisfacción en los usuarios del hospital. Se realizó un Cuestionario de satisfacción del usuario en consulta externa, así como el análisis de las quejas y sugerencias de los buzones, encontrándose una insatisfacción de 75% de los usuarios, se detectó maltrato, atención incompleta, y tiempo de espera prolongado, este último el de mayor importancia cuantitativa. (15)

2.2. MODELO TEÓRICO DE ENFERMERÍA APLICADO

ERNESTINE WIEDENBACH. Teoría del útil arte de cuidar en la enfermería clínica.

Ernestine Wiedenbach, nació en 1901 en Hamburgo Alemania; fue licenciada de Humanidades y realizó una maestría en enfermería en salud pública. El Modelo se desarrolló a partir de sus años de experiencia en la práctica y de docencia; Ernestine murió en el año de 1998 a los 97 años de edad.

Para Wiedenbach la enfermería es concebida como un arte que identifica la necesidad de ayuda, la presta, y comprueba que su necesidad ha sido satisfecha. Ernestine Wiedenbach cree que hay cuatro elementos principales de la enfermería clínica: una filosofía, un propósito, una práctica y el arte (16 p:34).

La filosofía de las enfermeras era su actitud y creencias sobre la vida y la forma en que la realidad causaba efecto en ellas. Marcaba que la filosofía es lo que motiva a la enfermera para actuar de cierta manera.

Además, caracterizó componentes esenciales asociados con la filosofía de enfermería: la reverencia por la vida, respeto a la dignidad, el valor de autonomía, la individualidad de cada ser humano y la resolución para actuar en personas de manera profesional manteniendo sus creencias.

El propósito estaba marcado en que las enfermeras debían dirigir el bien general del paciente en cada uno de sus ámbitos personales y del entorno.

La práctica estaba reflejada en las acciones de la enfermería que se observaban cuando las enfermeras se encargaban del cuidado y bienestar del paciente que solicitaba ayuda.

El arte de la enfermería incluye la comprensión de las enfermeras sobre las necesidades e inquietudes de los pacientes, las metas de su desarrollo y las acciones destinadas a la mejora de la capacidad de los mismos dirigiendo las actividades relacionadas con el plan médico para mejorar sus condiciones.

La teoría dirige a una enfermera para identificar la necesidad de su paciente para recibir asistencia a través de la observación del paciente, tratando de entender su comportamiento, identificar las causas de su malestar y determinar si el paciente puede resolver el problema por su cuenta o necesita la ayuda de la enfermera. La teoría enfatiza reverencia ante la vida; el respeto a la dignidad, el valor, la autonomía y la individualidad de cada paciente; y resolver para actuar sobre las creencias personales y profesionales (16).

WIEDENBACH DEFINE:

Al paciente como una persona que ha entrado en el sistema de salud y está recibiendo ayuda de algún tipo, como la atención, la enseñanza o el consejo.

La necesidad para la ayuda se define como cualquier medida deseada por el paciente que tiene el potencial para restaurar o ampliar su capacidad de hacer frente a diversas situaciones de la vida que afectan su salud y bienestar.

La sentencia es la decisión acertada que toma la enfermera. Se basan en la diferenciación de la realidad a la suposición y relacionarlos con causa y efecto.

El buen juicio es el resultado del funcionamiento disciplinado de la mente y las emociones, y mejora con el mayor conocimiento y una mayor claridad de propósito profesional.

Es interesante cuando Wiedenbach conceptualiza claramente a la enfermería como la práctica de la identificación de las necesidades de un paciente en busca de ayuda mediante la observación de la presentación de comportamientos y síntomas, la exploración del significado de los síntomas con el paciente, para determinar las causas de la incomodidad, y la determinación de la capacidad del paciente para resolver su malestar (16).

SEGÚN LA TEORÍA YA MENCIONADA, LOS CONCEPTOS DE LA DISCIPLINA SE DESCRIBEN DE LA SIGUIENTE MANERA:

Salud: Se define como un bienestar total tomando al individuo como un ser holístico, analizando sus aspectos tanto biológicos, psicológicos, sociales y culturales. La persona perdía su salud cuando surgía en él una necesidad que solamente el campo de la salud podía resolver.

Cuidado: El cuerpo de enfermería se centraba en localizar las necesidades del individuo, y de esta manera ejercer todo su potencial en conocimientos de salud con el fin de aumentar o mejorar su completo bienestar, y de esta manera reinsertarlo en la sociedad.

Persona: Cada persona (ya sea enfermera o paciente), está dotada de un potencial único para desarrollar los recursos de autosustentabilidad. La gente en general tiende hacia la independencia y el cumplimiento de las

responsabilidades. Conciencia de sí mismo y autoaceptación es fundamental a la integridad personal y la autoestima. Todo lo que un individuo hace en un momento dado representa el mejor criterio para esa persona en ese momento.

Entorno: Es el contexto en el que está situada la persona, es decir, la realidad con la que convive todos los días y se relacionan conjuntamente en forma dinámica. Se toma en cuenta en su totalidad para una mejor investigación y próxima actuación en el mejoramiento de su salud (16).

LA RELACIÓN ENFERMERO – PACIENTE – FAMILIA SEGÚN WIEDENBACH:

Ernestina Wiedenbach propuso que las enfermeras deben identificar las necesidades de ayuda de los pacientes mediante lo siguiente:

- Observación de comportamientos compatibles o incompatibles con su bienestar.
- Exploración del significado de su comportamiento.
- Determinación de la causa de su malestar o incapacidad.
- Determinación de si pueden resolver sus problemas o si tienen necesidad de ayuda.

Después de eso, la enfermera debe administrar la ayuda necesaria y debe comprobar que se haya satisfecho la necesidad de ayuda (16).

Para que la enfermera pueda proceder en el proceso de ayuda para el paciente, debe incorporar su contexto más próximo que es la familia del mismo, que serán un pilar fundamental para la recuperación y rehabilitación del paciente. Además, dicha relación enfermero-paciente-familia debe ser bajo ciertas características:

- Comunicación: Acción indispensable que se debe llevar a cabo en dicha relación para aportar información, con el fin de cumplir con los objetivos previstos.
- Educación: Se construye desde las dos partes: enfermero y paciente. Familia, ya que debe haber una interacción para que ambos puedan contribuir al mejoramiento de la salud. Además, promueve a un autocuidado del paciente, para mejorar su calidad de vida (16).

2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado.

Delbanco y Daley, refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en: El hecho que el usuario procure o no procure atención, el lugar al cual acuda para recibir atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios, el hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás (17).

Según Avedis Donabedian, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. Para este autor la satisfacción del paciente es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” (18)

La satisfacción según distintos enfoques es una dimensión principal del concepto de calidad, en la medida en que la percepción de los usuarios tiene un rol principal en la definición del “concepto” de calidad (18).

EXPECTATIVAS DEL PACIENTE.

Hemos comprobado que una forma de conseguir la máxima adecuación de los servicios prestados a las expectativas del paciente, y de esta manera lograr la satisfacción del mismo, es el conocimiento de dichas expectativas. Por tanto, los proveedores de los servicios de salud (médicos, administradores y empleados en contacto con los pacientes) deben identificar qué esperan los pacientes de un servicio sanitario para, de esta forma, conseguir su satisfacción (19).

POS-OPERATORIO

Se entiende por pos-operatorio al período que transcurre desde que termina la cirugía, etapa de síntesis, hasta que se reanudan espontáneamente las funciones fisiológicas normales: alimentación, ruidos intestinales, micción, defecación, deambulación, todo ello acompañado de sensación de bienestar.

Durante el pos-operatorio, los cuidados de enfermería se centran en restablecer el equilibrio fisiológico del paciente, aliviar su dolor, prevenir posibles complicaciones y enseñar los cuidados personales que sean necesarios (20).

Como se deduce depende de varias circunstancias que pueden cambiar radicalmente su duración, entre las que se puede mencionar el tipo de cirugía, la enfermedad que la condicionó, la edad del paciente, su estado general, las enfermedades asociadas y las complicaciones postoperatorias si es que las hubo (20).

El periodo pos-operatorio se divide en inmediato que comprende las primeras 24-48 hs. después de la operación y mediano que se extiende hasta la recuperación del paciente (20).

POS-OPERATORIO INMEDIATO

Sala de recuperación:

El objetivo de la sala de recuperación es lograr una observación muy estrecha y un cuidado adecuado del paciente hasta la recuperación de los efectos del anestésico.

La unidad estará inmediatamente vecina a la sala de operación. Esta sala estará bien iluminada, provista de oxígeno y aspiradores, tomas eléctricas adecuadas, soportes para soluciones intravenosas y líquidos I.V., expansores plasmáticos, equipo para administración de oxígeno, aspiración y administración de medicamentos y otros procedimientos. El equipo de urgencia debe estar disponible para efectuar intubación traqueal, desfibrilación, tratar un paro cardíaco, ventilación mecánica, transfusiones de sangre, etc (20).

Traslado a la unidad de internación:

El traslado del paciente debe ser cuidadoso ya que la movilización brusca puede ocasionar hipotensión. Durante el mismo deben cuidarse particularmente los drenajes y catéteres, sobre todo si se trata de un drenaje pleural bajo agua (20).

El paciente puede ser trasladado a su unidad cuando ha recuperado la función respiratoria y se ha podido extraer el tubo laringotraqueal usado durante la anestesia. Además, sus signos vitales son estables y está presente el reflejo de deglución (20).

Posición en la cama:

En la cama, si el tipo de cirugía lo permite, conviene mantenerlo en decúbito lateral, posición que evita la obstrucción de la vía aérea y disminuye el peligro de aspiración ante la eventualidad de vómitos.

Desde que el paciente regresa a su cama hasta que desaparecen totalmente los efectos de las drogas anestésicas y llega a tener pleno dominio y conciencia de su situación puede pasar un tiempo variable, entre pocos minutos y algunas horas. Este intervalo depende de la duración y del tipo de anestesia y de las características de la cirugía (20).

Movilización del enfermo:

Debe intentarse lo más precozmente posible. Desde que el paciente ha pasado el período de recuperación anestésica conviene invitarlo a moverse ya que es el mejor profiláctico de las complicaciones pulmonares y de la flebitis (20).

También disminuye el período de dolor pos-operatorio, contrarresta la astenia y permite ir al baño.

La ambulación precoz favorece el retorno de las actividades fisiológicas normales, reduce las complicaciones respiratorias y circulatorias, mejora el tono muscular y la recuperación del peristaltismo. Además, ejerce un efecto psicológico beneficioso para el paciente. En cuanto el paciente se recupera de la anestesia y de acuerdo con la operación a la cual fue sometido se le indicará que flexione y extienda las piernas periódicamente, que adopte decúbitos laterales y que haga ejercicios respiratorios (respiraciones profundas) (20).

POS-OPERATORIO MEDIATO:

En este período se normalizan las funciones fisiológicas: alimentación, defecación, micción y deambulación acompañada de sensación de bienestar (20).

Alta:

Cuando el enfermo se alimenta por boca, ha reanudado su tránsito intestinal, deambula por sus propios medios y no es de temer una complicación, se halla en condiciones de ser dado de alta. La extracción de los puntos de piel se realiza entre el 7º y 10º, según sea el tamaño y estado de la herida. Si la sutura fue realizada con puntos separados puede retirarse en forma alternada dos o tres veces (20).

ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR PARA EL ALTA DEL PACIENTE.

- Dar pautas al paciente respecto a lo que puede y debe hacer
- Proporcionar indicaciones sobre las actividades que tengan que llevar a cabo y sus limitaciones
- Instruirle respecto a los hábitos higiénicos y dietéticos
- Informar al paciente sobre los procedimientos y cuidados especiales
- Informar por escrito y verbal sobre la medicación a tomar
- Informar por escrito nueva fecha para su control (21).

FUNCIONES DE LA ENFERMERA EN EL POS-OPERATORIO:

En la etapa pos-quirúrgico la atención de la enfermera(o) se centra, en torno a la valoración integral del paciente y su vigilancia continua, con el propósito de proporcionar una asistencia de alta calidad profesional, iniciando por la identificación de cómplices potenciales y su tratamiento oportuno, incluyendo la atención a sus familiares, sin olvidar otorgar la atención al paciente con capacidad, seguridad y calidez. Es indispensable que el personal del área de recuperación tenga contacto (comunicación) con el paciente y sus familiares de que el paciente ingrese a la sala de operaciones (21).

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL PACIENTE POS-OPERADO.

En la segunda fase del pos-operatorio se resolverán las alteraciones fisiológicas y psicológicas y los desequilibrios asociados a la cirugía, a la anestesia y a la curación.

El papel de la enfermera aquí es fundamental. El control del dolor pos-operatorio, la prevención de las náuseas o del mareo, la vigilancia de la herida operatoria y la recuperación de la micción espontánea, así como la resolución de otras posibles alteraciones fisiológicas y emocionales asociadas como estreñimiento e insomnio, son claves para confirmar la recuperación antes del alta. Se controlan las constantes vitales cada hora, se procede a iniciar el levantamiento y la ingesta, a retirar los fluidos intravenosos, todo ello en dependencia del tipo de anestesia utilizada (22). Entre las más frecuentes conviene señalar:

- **Dolor:** Es intenso en las primeras horas cuando ha desaparecido el efecto de la anestesia; suele ser tolerable en los primeros días que siguen a la operación (20).

Después de las 48-72 horas el dolor disminuye. El dolor intenso de las primeras horas y el primer día obliga a disminuir el movimiento de los músculos abdominales, lo que limita la profundidad de la respiración y disminuye el reflejo de la tos. El dolor debe ser tratado con analgésicos inyectables por vía I.M. o I.V. A veces conviene reforzar su efecto en la asociación de ansiolíticos. En lo posible se evitará el empleo de los derivados de la morfina.

El dolor disminuye notablemente cuando el paciente comienza a moverse. Si el dolor en el posoperatorio exige dosis reiteradas de analgésicos, sobre todo después del primer día o nos encontramos frente a un pusilánime o frente a una complicación. Es frecuente que el paciente exprese dolor o molestias en la garganta producidas por la intubación durante la anestesia general (20).

El paciente puede experimentar dolores articulares y musculares debido a la posición en la mesa quirúrgica. Otras medidas para aliviar el dolor son el apoyo psicológico, la información, las técnicas de relajación y respiración controlada (20).

- **Vómitos:** Hay enfermos que vomitan más que otros en las primeras 24 horas, lo que parece deberse a una susceptibilidad personal a las drogas anestésicas o preanestésicas. Cuando persisten más de 24 horas y no han respondido al tratamiento con ansiolíticos y antieméticos debe sospecharse la presencia de un íleo paralítico y suele ser necesario colocar una S.N.G (20).

- **Meteorismo:** Todas las operaciones abdominales en que se ha abierto el peritoneo son seguidas de un grado variable de paresia intestinal que depende del tipo de operación, el manoseo y exteriorización de vísceras. Al examen el abdomen está agrandado, distendido y no hay ruidos intestinales. Si el meteorismo es importante y se agregan vómitos estamos ante un íleo paralítico. Normalmente a las 48-72 horas comienzan los ruidos intestinales. (20).

- **Hipo:** Se debe a la contracción espasmódica del diafragma. Para su tratamiento se ha utilizado metoclopramida, ansiolíticos y retención forzada de la respiración (20).

- **Retención de orina:** Es frecuente la aparición de una distensión en el hipogastrio durante el posoperatorio, debido a retención urinaria. Las drogas anestésicas, el dolor en la herida quirúrgica y la imposibilidad de orinar normalmente producen la retención aguda que es frecuente después de la

cirugía. La movilización y la micción en el sanitario suelen resolver este problema (20).

- El estreñimiento y el insomnio son factores a tener en cuenta muy importantes. El estreñimiento está relacionado con la inmovilidad, analgésicos opiáceos y otros fármacos, deshidratación, falta de privacidad, herida en la musculatura abdominal o manipulación de vísceras abdominales durante la cirugía. La enfermera debe conseguir que el paciente recupere su patrón de defecación normal, lo cual podrá evidenciarse por: la reaparición de los ruidos intestinales dentro de las 48-72 h siguientes a la mayoría de las cirugías, ausencia de distensión abdominal o de sensación de volumen, y eliminación de heces blandas bien formadas (22).
- El insomnio está relacionado con la ansiedad del preoperatorio, estrés, y dolor, ruido y alteración del entorno en el pos-operatorio. Tras la intervención o el tratamiento, el paciente apenas debería experimentar ningún problema para conciliar el sueño, y ha de sentirse totalmente descansado.
- En esta fase, además, los pacientes reanudan el contacto con sus familiares y se completa el proceso educacional que los pacientes y también sus cuidadores reciben, para conocer los cuidados a seguir, la pauta analgésica, el tipo de alimentación, los límites a la actividad física y los signos de alarma de posibles complicaciones. Este plan de cuidados con las instrucciones específicas según el caso, se le da también por escrito al paciente (22).

CALIDAD DE ATENCIÓN

Según Donabedian; es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar

después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (18).

Calidad del cuidado de enfermería

El ejercicio profesional de las enfermeras implica la fusión de los aspectos técnicos, cognitivos y afectivos para contribuir de manera positiva sobre la salud de una persona, familia o comunidad. La interacción que se establece con el paciente cuando se llevan a cabo técnicas o procedimientos enfocados a su cuidado, se puede explicar bajo perspectivas teóricas propias de enfermería que se han ido desarrollando y se enfocan a las relaciones interpersonales, específicamente a la relación enfermera- paciente.

La “Enfermería es una profesión y una disciplina de carácter social, cuyo sujeto de atención es la persona como ser individual, social y espiritual. Su objeto es el ‘cuidado integral de la salud de la persona, familia y comunidad’ en todas las etapas de la vida dentro del espectro del proceso salud – enfermedad” (18).

La Enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes (18).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga

siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos en la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre el proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

a) Dimensión técnico-científica: Referida a los aspectos científico-técnicos de la salud de la población.

- **Efectividad:** Referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de la salud de la población.

- **Eficacia:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- **Eficiencia:** Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

- **Continuidad:** Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización o repeticiones innecesarias.

- **Seguridad:** La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

- **Integralidad:** Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b) Dimensión humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características.

- **Respeto a los derechos:** A la cultura y a las características individuales de la persona.

- **Información completa, veraz y oportuna:** Entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

- **Interés manifiesto en la persona:** En sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario.

- **Amabilidad:** Trato cordial, cálido y empático en la atención.

- **Ética:** De acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

c) Dimensión entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario costos razonables y sostenibles.

- **Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza.**

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad: Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir

una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Cuidado de enfermería: Los cuidados de enfermería, por lo tanto, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

Empatía, atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario. Acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.

Insatisfacción: La insatisfacción es un sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se colma una necesidad.

Nivel de satisfacción: Es el grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería.

Paciente: El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

Período pos-operatorio: Es el tiempo que transcurre desde que el paciente concluye su participación en la cirugía extendiéndose hasta que es dado de alta, para su recuperación total o para que continúe su recuperación en su domicilio.

Respeto, considera a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

Satisfacción del paciente: La satisfacción del paciente debe ser un objeto irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones.

Seguridad, es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados. Competencia, credibilidad, que inspire confianza.

CAPÍTULO III

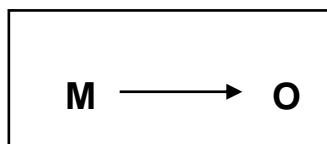
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es una **Investigación básica** que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016.

3.2. DISEÑO DEL ESTUDIO

Esta investigación es de diseño no experimental, con carácter descriptivo simple.



Denotación:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población.

La población objetivo estuvo constituido por 300 pacientes pos-operado hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado.

3.3.2. Muestra.

La muestra fue de tipo aleatorio simple de 55 pacientes pos-operado hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado.

Población del estudio = 300

Margen de error = 8%.

Nivel de confianza = 95%

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

M = 55 pacientes pos-operados.

3.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.4.1. Método

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó el método cuantitativo con diseño descriptivo - correlacional, porque, ha permitido examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

3.4.2. Técnica

Como técnica se utilizó la Cuestionario, para obtener información directamente de la variable de estudio.

3.4.3. Instrumento

Como instrumento de recojo de datos se utilizó el cuestionario que fue validado por juicio de expertos.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

En esta investigación, los datos del estudio fueron procesados y analizados por medio del software de hoja de cálculo en Microsoft Excel, para su tabulación y representación de tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

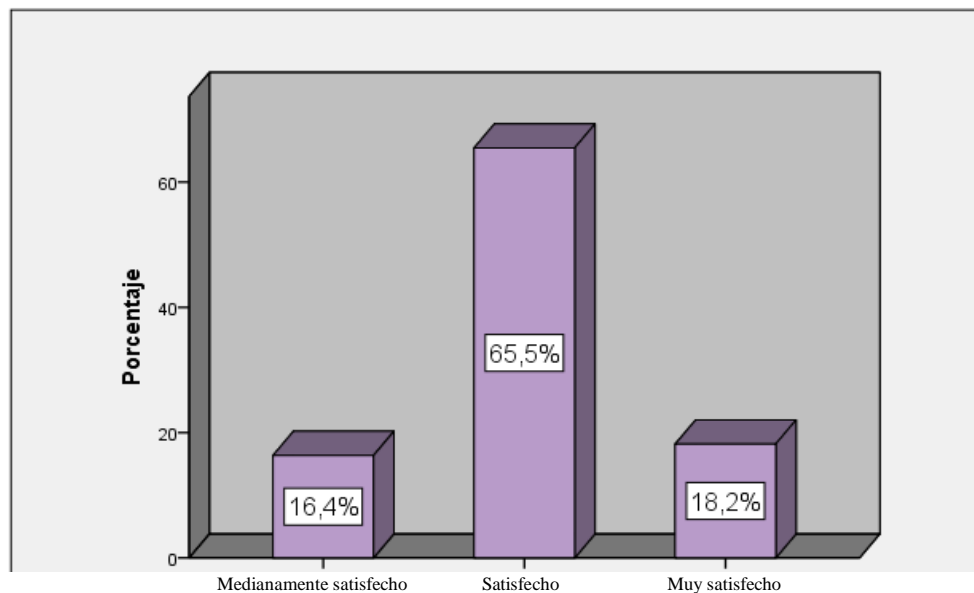
Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará la satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en el año 2016.

TABLA N° 1
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: DOLOR, NÁUSEAS O SANGRADO,
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Medianamente satisfecho	9	16,4	16,4
	Satisfecho	36	65,5	81,8
	Muy satisfecho	10	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO N° 1
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: DOLOR, NÁUSEAS O SANGRADO,
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Acerca de la resolución de problemas: dolor, náuseas o sangrado, se aprecia que el 65,5% de los pacientes pos-operados están satisfechos, seguido del 18,2% están muy satisfechos y el 16,4% de los pacientes refieren estar medianamente satisfechos durante los cuidados que brinda el personal de enfermería.

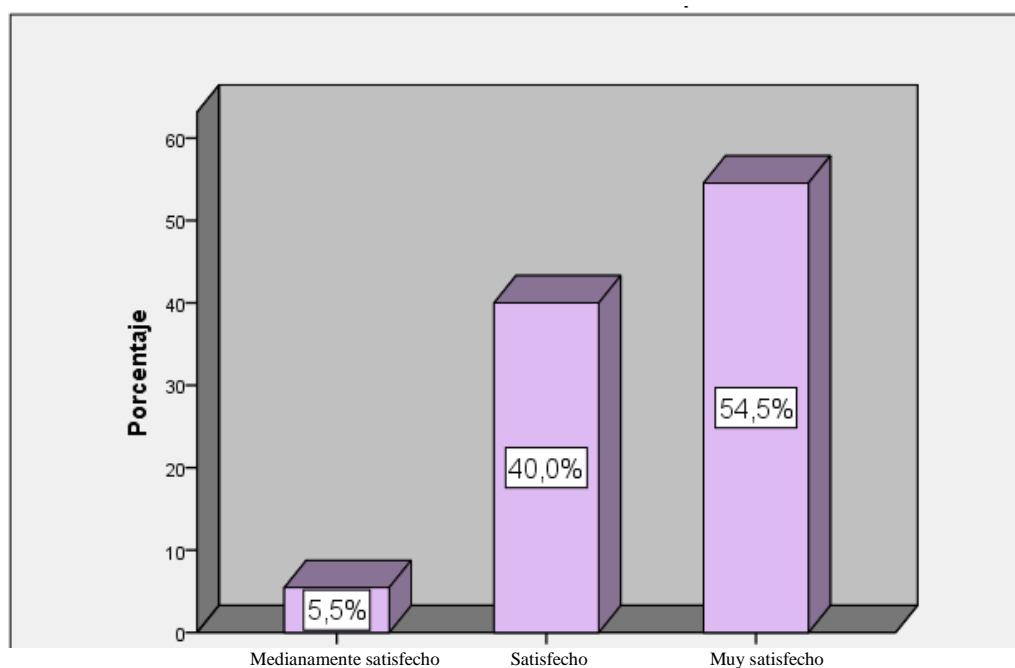
De acuerdo a su teoría de Ernestine Wiedenbach la enfermera debe administrar la ayuda necesaria y debe comprobar que se haya satisfecho la misma. La enfermera resuelve cualquier problema de salud cuando el paciente lo requiera; brindando así el bienestar completo del paciente.

TABLA Nº 2
RECEPCIÓN DEL TRATAMIENTO A TIEMPO POR EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos			
Medianamente satisfecho	3	5,5	5,5
Satisfecho	22	40,0	40,0
Muy satisfecho	30	54,5	54,5
Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 2
RECEPCIÓN DEL TRATAMIENTO A TIEMPO POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la recepción del tratamiento a tiempo, se encontró que el 54,5% de los pacientes pos-operados respondieron estar muy satisfechos, el 40% satisfechos y el 5,5% medianamente satisfechos.

Por lo tanto, los porcentajes indican que los pacientes están entre satisfecho y muy satisfecho con el cuidado que brinda el personal de enfermería al momento de la administración de sus medicamentos.

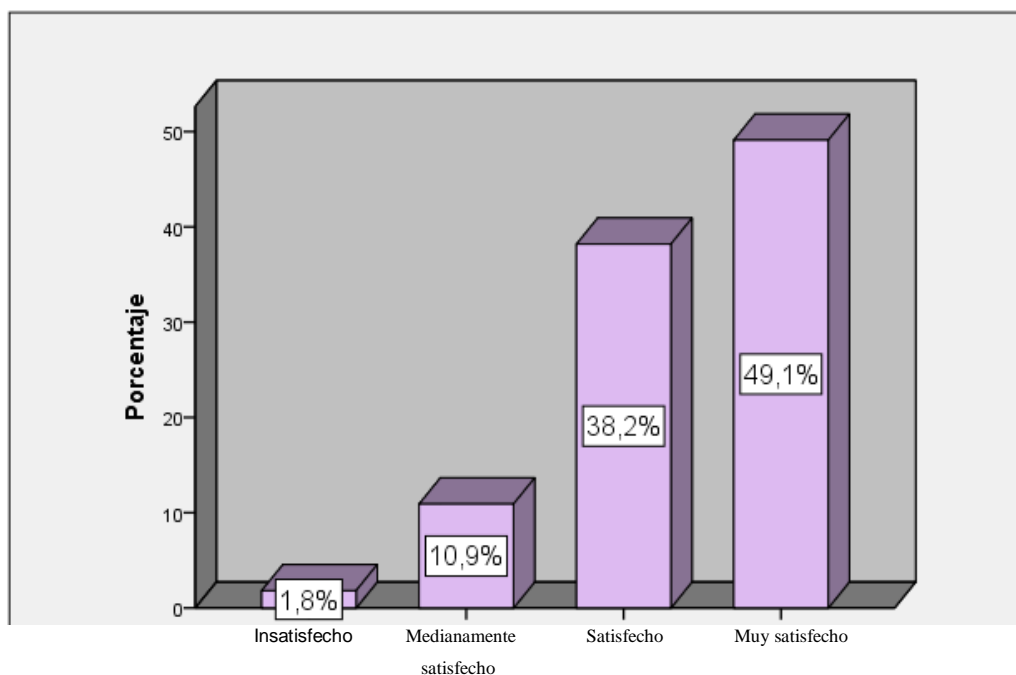
Parte del tratamiento que brinda la enfermera al paciente pos-operado está relacionado a la administración de medicamentos, la enfermera debe estar pendiente frente a la carencia de estos que son de suma importancia para la mejoría y recuperación del paciente. El no administrar tratamiento conlleva a una insatisfacción por parte del paciente pos-operado.

TABLA Nº 3
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ACUDE PARA ATENDER LAS
NECESIDADES FÍSICAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	1	1,8	12,7
	Medianamente satisfecho	6	10,9	10,9
	Satisfecho	21	38,2	50,9
	Muy satisfecho	27	49,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 3
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ACUDE PARA ATENDER LAS
NECESIDADES FÍSICAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre si el personal de enfermería acude para atender las necesidades de los pacientes, se encontró que el 49,1% de los pacientes pos-operados respondieron estar muy satisfechos, seguido del 38,2% estar satisfechos y el 1,8% respondieron estar insatisfechos con el personal de enfermería frente a la atención de sus necesidades básicas.

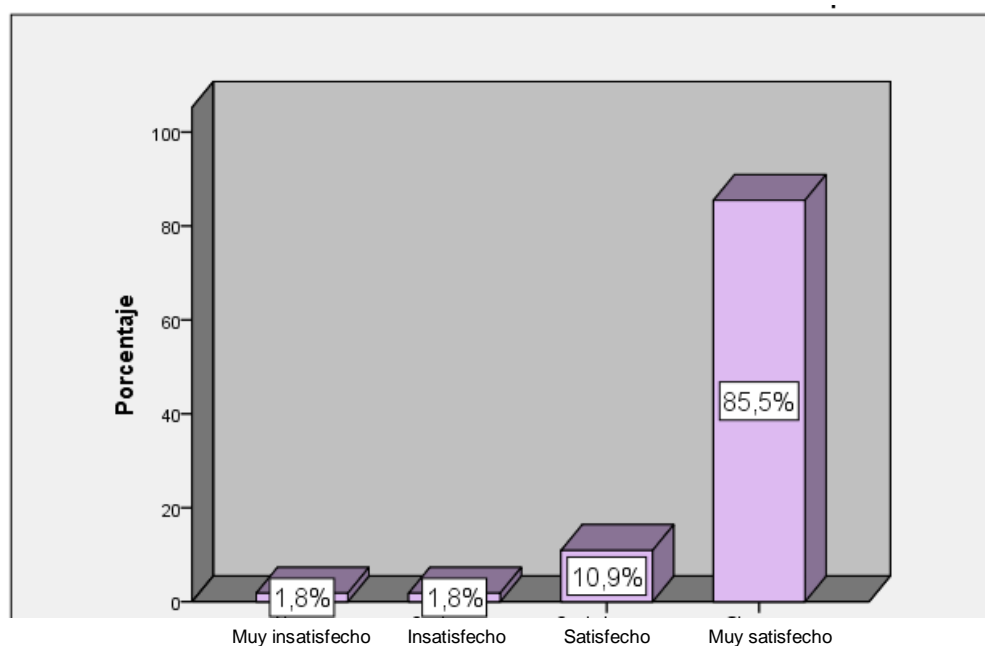
Hay un descuido en el cuidado por satisfacer las necesidades de los pacientes pos-operados; quizás por la demanda de pacientes y por el poco personal que labora en el servicio, conllevan a un nivel de satisfacción bajo.

TABLA Nº 4
CONTROL DE LAS FUNCIONES VITALES POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA CUANDO CORRESPONDE EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,8	1,8	14,5
Insatisfecho	1	1,8	1,8	1,8
Satisfecho	6	10,9	10,9	12,7
Válidos	Muy satisfecho	47	85,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 4
CONTROL DE LAS FUNCIONES VITALES POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA CUANDO CORRESPONDE EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Acerca del control de las funciones vitales, se observa que el 85,5% de los pacientes pos-operados respondieron estar muy insatisfechos, seguido del 10,9% satisfecho y finalmente el 1,8% refieren estar entre insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente.

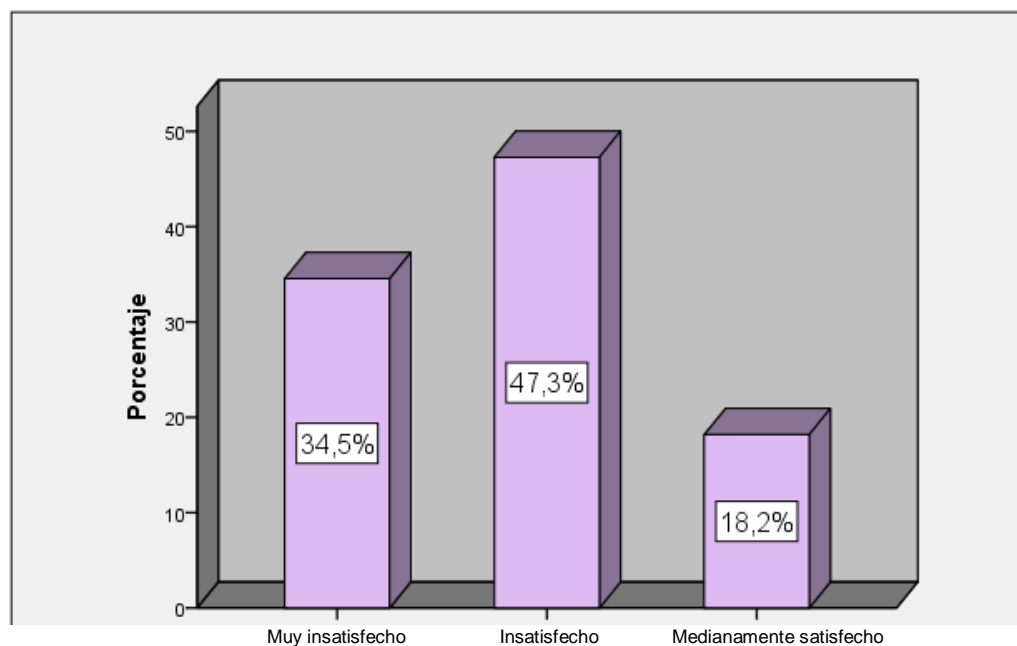
Según el análisis en los datos la mayoría de los pacientes indican que se cumple con esta actividad que consiste en las mediciones básicas del cuerpo humano y son útiles para detectar o monitorizar problemas o complicaciones de salud.

TABLA Nº 5
LA ENFERMERA LE ENSEÑA A PRACTICAR EJERCICIOS DE
RELAJACIÓN PARA DISMINUIR EL DOLOR AL PACIENTE POS-
OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy insatisfecho	10	18,2	18,2
	Insatisfecho	26	47,3	65,5
Válidos	Medianamente satisfecho	19	34,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 5
LA ENFERMERA LE ENSEÑA A PRACTICAR EJERCICIOS DE
RELAJACIÓN PARA DISMINUIR EL DOLOR AL PACIENTE POS-
OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre si la enfermera enseña a realizar ejercicios de relajación, se observa que el 47,3% de los pacientes pos-operados están insatisfechos, seguido del 34,5% indicaron estar muy insatisfechos y finalmente el 18,2% respondieron que están medianamente satisfechos con el personal de enfermería.

El dolor es una de las causas más comunes de molestias en un paciente. El paciente busca en la enfermera comprensión y apoyo a fin de lograr cierto grado de comodidad psicológica. Sin embargo, se evidenció en el servicio insatisfacción en el 81,8% (insatisfecho 47,3% y muy insatisfecho 34,5%) por parte del paciente pos-operado.

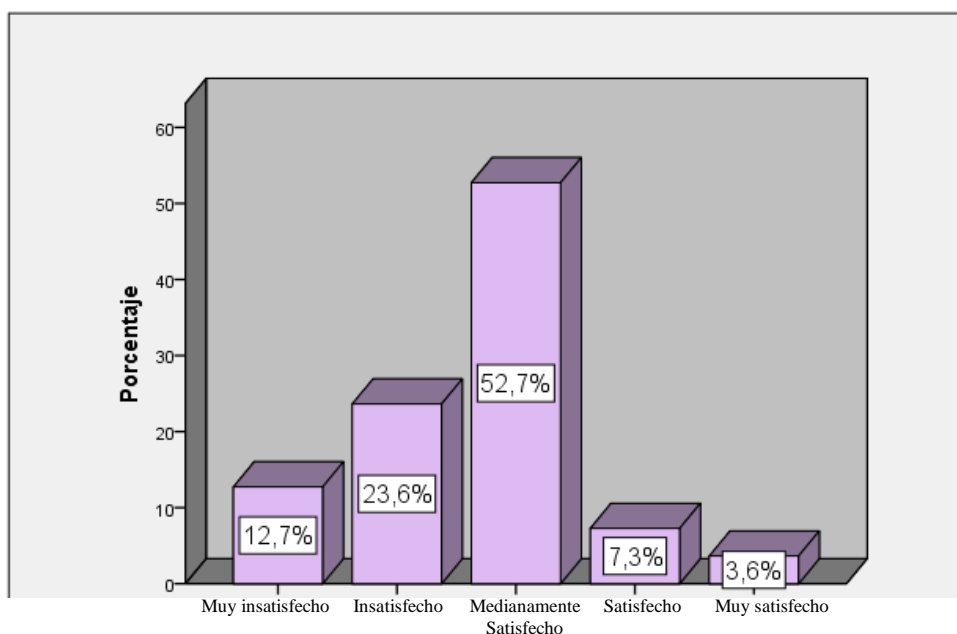
Asimismo, las acciones de enfermería para aliviar el dolor son importantes para reducir al mínimo la molestia del paciente, para que de esta forma ayude a su descanso y alivio al paciente pos-operado.

TABLA Nº 6
AYUDA PARA SENTARSE Y/O CAMINAR POR PARTE DE LA
ENFERMERA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	7	12,7	12,7
	Insatisfecho	13	23,6	36,3
	Medianamente satisfecho	29	52,7	89,0
	Satisfecho	4	7,3	96,3
	Muy satisfecho	2	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 6
AYUDA PARA SENTARSE Y/O CAMINAR POR PARTE DE LA
ENFERMERA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a si se brinda ayuda para sentarse y/o caminar, el 52,7% de pacientes pos-operados están medianamente satisfechos, seguido de 23,6% insatisfechos y un 3,6% respondieron estar muy satisfechos con las actividades que el paciente requiera.

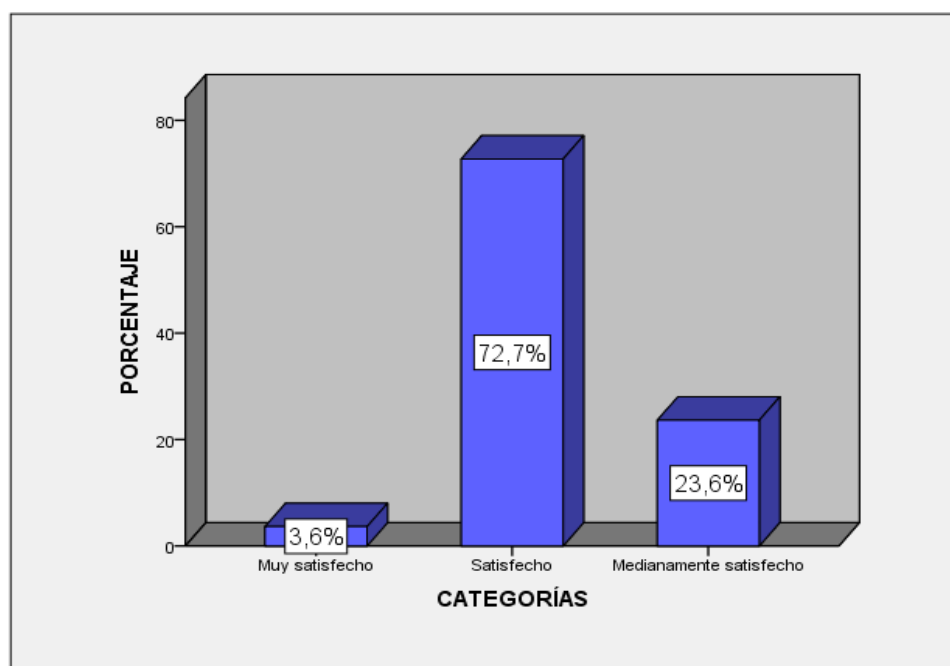
De acuerdo a los resultados hay un gran porcentaje de pacientes pos-operados que no están satisfechos del todo con el cuidado que brinda el personal de enfermería en este indicador. La enfermera para satisfacer esta necesidad debe estar pendiente ante cualquier actividad que el paciente requiera realizar; previniendo de alguna manera lesiones o accidentes de caídas.

TABLA Nº 7
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA DEL CUIDADO DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente satisfecho	13	23,6	23,6
	Satisfecho	40	72,7	100,0
	Muy satisfecho	2	3,6	27,3
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 7
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA DEL CUIDADO DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Analizando los resultados acerca de la dimensión técnico-científica, se observa que el 72,7% de los pacientes pos-operados están satisfechos, seguido de un 23,6% están medianamente satisfechos y finalmente el 3,6% de los pacientes pos-operados están muy satisfechos.

Sin embargo es bastante cuestionable que solo un 3,6% de los pacientes pos-operados están muy satisfechos con el cuidado de enfermería, lo que indica que el personal que labora no cubre las expectativas relacionadas con el cuidado integral debido quizás a la carga de pacientes.

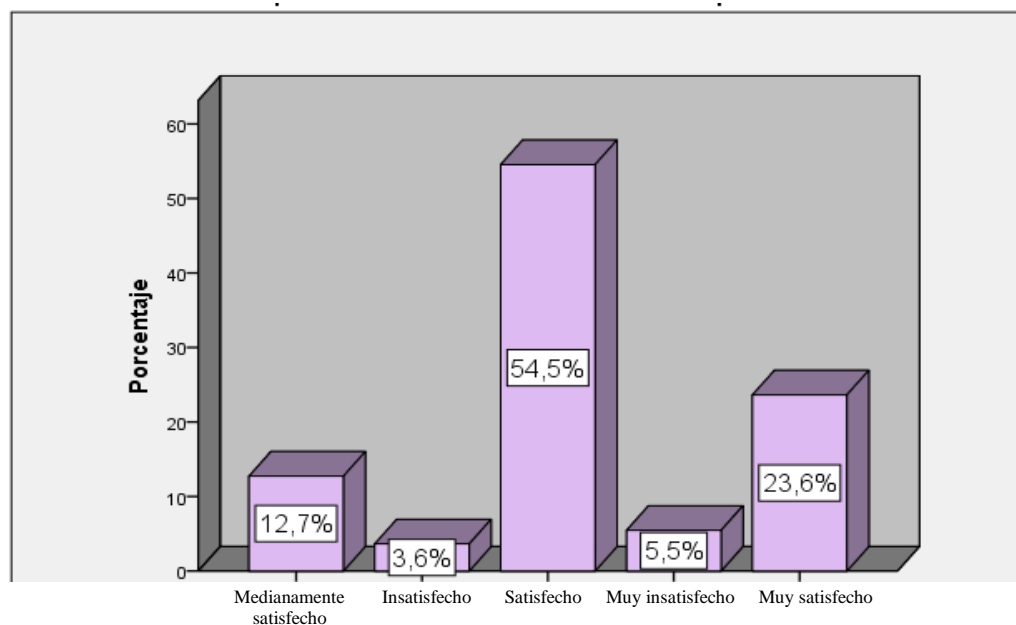
El personal de enfermería tiene deficiencia en calidez, empatía y humanitaria frente al cuidado del paciente.

TABLA Nº 8
EXPLICACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA HERIDA OPERATORIA
AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	5,5	5,5	76,4
Insatisfecho	2	3,6	3,6	16,4
Medianamente satisfecho	7	12,7	12,7	12,7
Satisfecho	30	54,5	54,5	70,9
Muy satisfecho	13	23,6	23,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 8
EXPLICACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA HERIDA OPERATORIA
AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se indagó la explicación que se brinda sobre el cuidado de la herida quirúrgica, donde el 54,5% de los pacientes pos-operados respondieron estar satisfechos, seguido del 23,6% muy satisfechos, asimismo un 3,6% de los pacientes pos-operados están insatisfechos.

Según los datos el 3,6% refieren estar insatisfechos en relación a la explicación por parte de la enfermera sobre el cuidado del paciente pos-operado. La comunicación es fuente fundamental para llevar una buena relación interpersonal en el entorno, para ello el paciente siempre requiere el apoyo por parte de la enfermera y de los familiares.

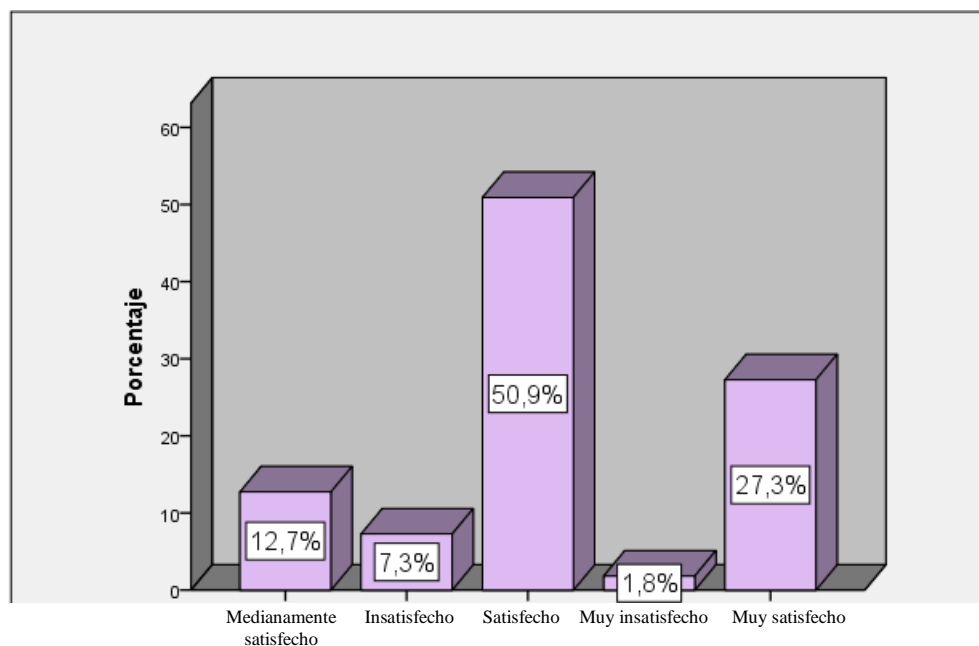
Sin embargo la mayoría de pacientes indican que se brinda esta información.

TABLA Nº 9
INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE BRINDA LA ENFERMERA
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,8	1,8	72,7
Insatisfecho	4	7,3	7,3	20,0
Válidos Medianamente satisfecho	7	12,7	12,7	12,7
Satisfecho	28	50,9	50,9	70,9
Muy satisfecho	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 9
INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE BRINDA LA ENFERMERA
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre si se brinda información de procedimientos que realiza la enfermera, el 50,9% de los pacientes pos-operados están satisfechos, seguido del 27,3% muy satisfechos y el 1,8% están muy insatisfechos.

Hay un porcentaje de 1,8% que manifiestan estar muy insatisfechos; lo que indica que no recibieron información de los procedimientos por parte de la enfermera en algún momento.

La enfermera tiene el deber y la obligación de dar información necesaria y clara del estado de los pacientes a los mismos y sus familiares. El personal de enfermería tiene una habilidad y aptitud de conocimientos para tratar a los pacientes, más aun los que tienen la responsabilidad de brindar información acerca del servicio que se ofrece de una manera factible, sencilla y precisa así como de transmitir confianza a las personas para que los pacientes puedan mencionar sus problemas y necesidades con la finalidad de poder proporcionar la ayuda que se requiere.

TABLA Nº 10

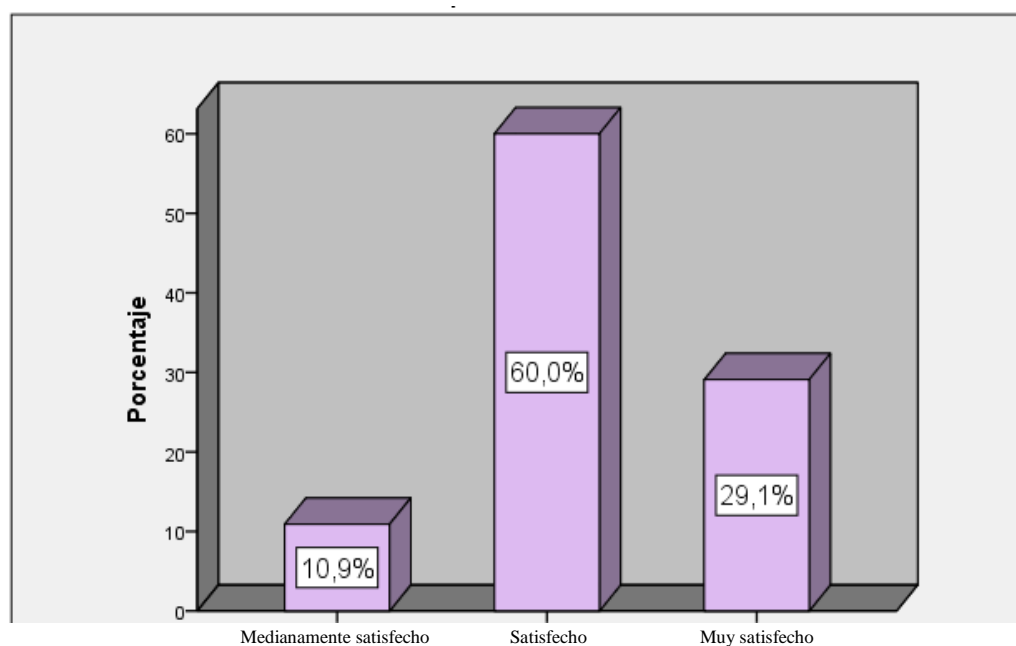
**INTERÉS POR RESOLVER Y SOLUCIONAR PROBLEMAS DE SALUD
DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	6	10,9	10,9	10,9
Válidos				
Satisfecho	33	60,0	60,0	70,9
Muy satisfecho	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 10

**INTERÉS POR RESOLVER Y SOLUCIONAR PROBLEMAS DE SALUD
DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016**



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre el interés por resolver y solucionar problemas de salud del paciente pos-operado, se observa que el 60% refieren estar satisfechos, el 29,1% están muy satisfechos y el 10,9% medianamente satisfechos.

Estos resultados indican que hay un 10,9% de pacientes que están medianamente satisfechos frente al interés por resolver y solucionar problemas de salud cuanto lo necesitaban, con el fin de satisfacer sus necesidades.

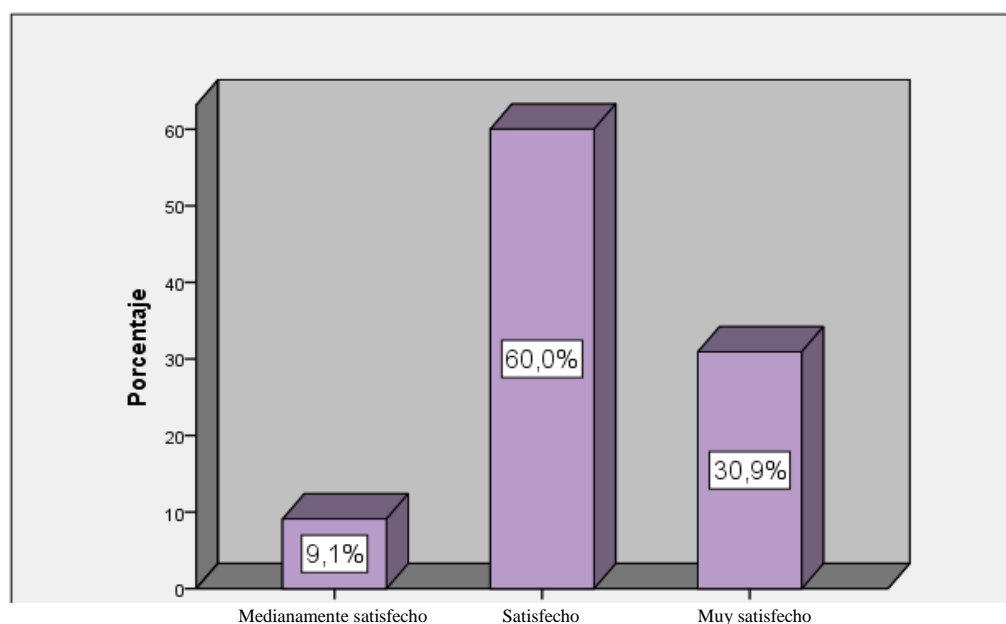
TABLA Nº 11

**CUIDADO DE LA ENFERMERA EN SU RECUPERACIÓN DEL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	5	9,1	9,1	9,1
Válidos Satisfecho	33	60,0	60,0	69,1
Muy satisfecho	17	30,9	30,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

GRÁFICO Nº 11

**CUIDADO DE LA ENFERMERA EN SU RECUPERACIÓN DEL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016**



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre el cuidado de la enfermera para su recuperación del paciente pos-operado, se observa que el 60% refieren estar satisfechos, asimismo el 30,9% indicaron estar muy satisfechos y el 9,1% medianamente satisfechos.

Denotando que hay una satisfacción de 60% en los pacientes pos-operados durante su recuperación.

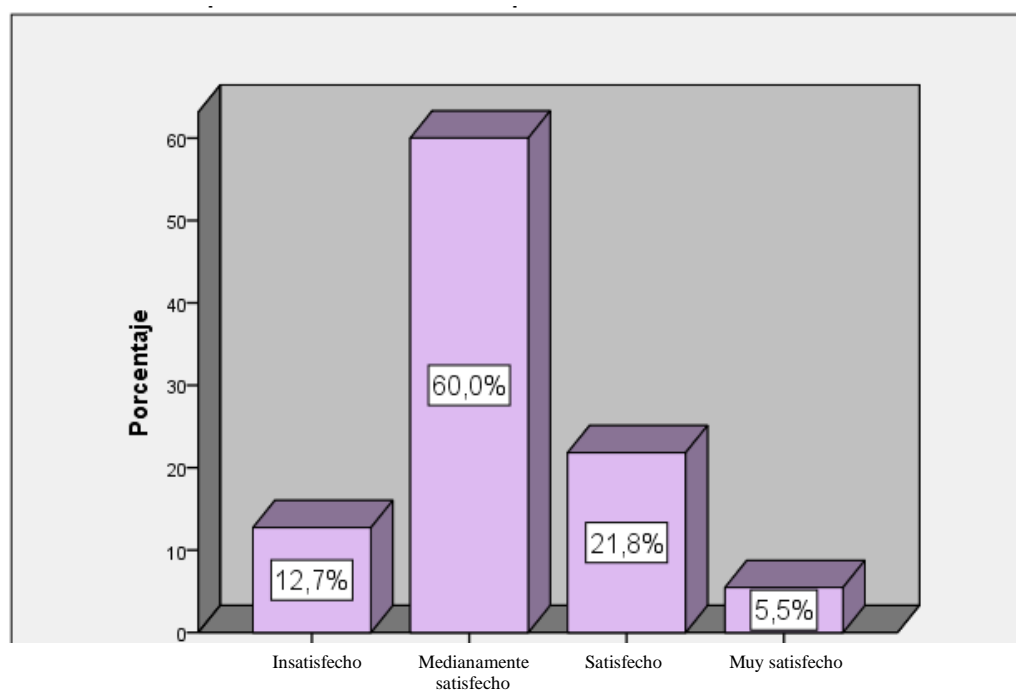
La enfermera al brindar cuidados al paciente pos-operado influye de diversas maneras; como elevar la autoestima del paciente sintiéndose útil e importante a pesar de sus limitaciones temporales, favoreciendo su recuperación y reducción en la estancia hospitalaria.

TABLA Nº 12
LA ENFERMERA TIENE PACIENCIA CUANDO BRINDA CUIDADOS AL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	7	12,7	72,7
	Medianamente satisfecho	33	60,0	60,0
	Satisfecho	12	21,8	94,5
	Muy satisfecho	3	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 12
LA ENFERMERA TIENE PACIENCIA CUANDO BRINDA CUIDADOS AL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre si la enfermera tiene paciencia cuando brinda cuidados al paciente pos-operado, se observa que el 60% refieren estar medianamente satisfechos, seguido de 21,8% refieren estar satisfechos y finalmente el 5,5% están muy satisfechos.

Los resultados indican que los pacientes pos-operados están medianamente satisfechos con el cuidado que brinda el personal de enfermería.

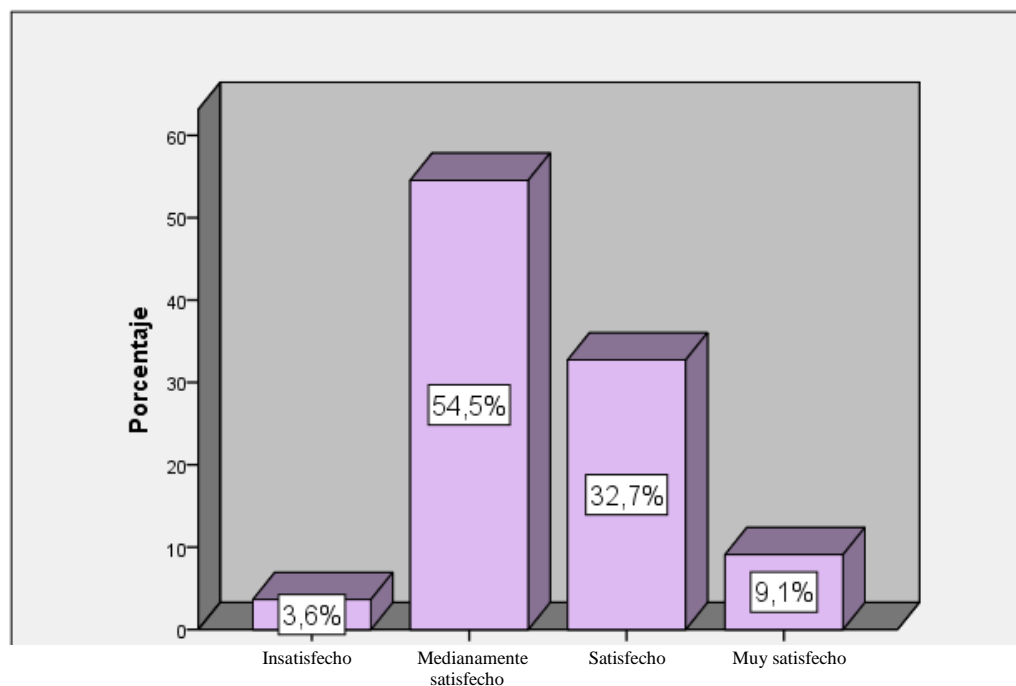
El cuidado humano debe ser demostrado y practicado a través de las relaciones interpersonales, la comunicación y la empatía para lograr una satisfacción excelente.

TABLA N° 13
**AMABILIDAD DE LA ENFERMERA HACIA EL PACIENTE POS-
 OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
 SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	3,6	58,2
	Medianamente satisfecho	30	54,5	54,5
	Satisfecho	18	32,7	90,9
	Muy satisfecho	5	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO N° 13
**AMABILIDAD DE LA ENFERMERA HACIA EL PACIENTE POS-
 OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
 SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016**



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la amabilidad de la enfermera hacia el paciente pos-operado, se observa que el 54,5% refieren estar medianamente satisfechos, seguido del 32,7% indican estar satisfechos y el 3,6% están insatisfechos frente a la atención por parte del personal de enfermería.

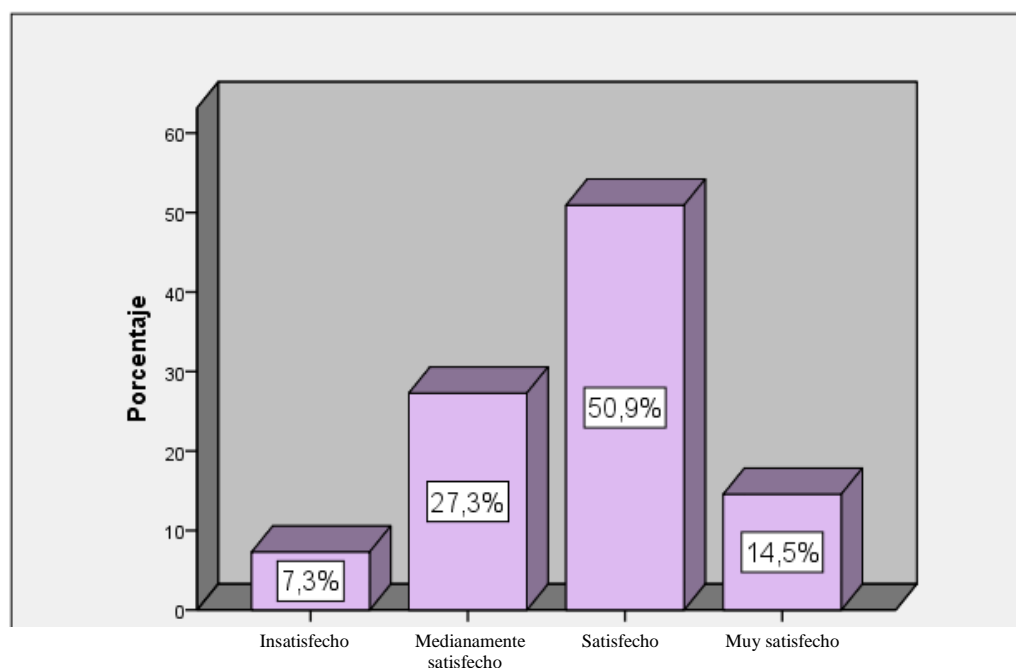
Los profesionales de enfermería tienen el deber de ser apoyo físico y moral frente al paciente que requiere de mucha ayuda para poder sobrellevar la situación en la que está. Lo que indica en los resultados hay una satisfacción media.

TABLA Nº 14
ESTANCIA DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	4	7,3	34,5
	Medianamente satisfecho	15	27,3	27,3
	Satisfecho	28	50,9	85,5
	Muy satisfecho	8	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 14
ESTANCIA DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la estancia del paciente pos-operado con el cuidado de enfermería, se observa que el 50,9% indicaron estar satisfechos, el 27,3% están medianamente satisfechos y el 7,3% de los pacientes están insatisfechos con su estancia en el servicio.

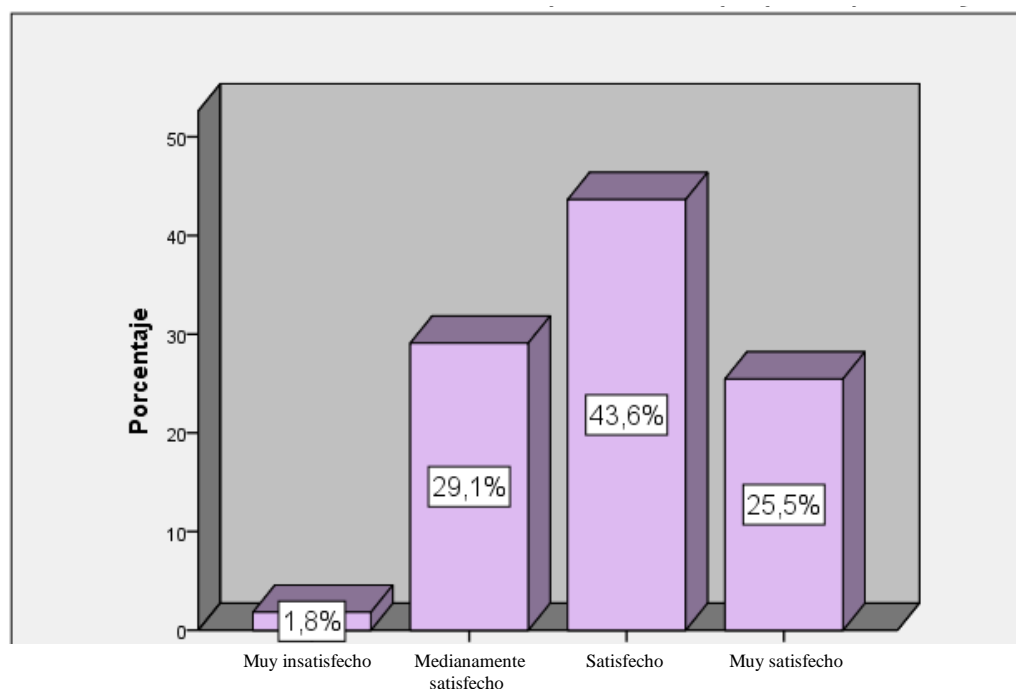
La enfermera debe de buscar diferentes formas de distracción que ayuden al paciente a no sentirse solo, que pueda ser algo divertido y de gran interés para él mismo.

TABLA Nº 15
BRINDA AYUDA LA ENFERMERA AL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,8	1,8	74,5
Medianamente satisfecho	16	29,1	29,1	29,1
Satisfecho	24	43,6	43,6	72,7
Muy satisfecho	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 15
BRINDA AYUDA LA ENFERMERA AL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre si brinda ayuda la enfermera al paciente pos-operado, se observa que el 43,6% indicaron estar satisfechos, el 29,1% medianamente satisfechos, asimismo el 25,5% refieren estar muy satisfechos y finalmente el 1,8% están insatisfechos con la ayuda que brinda el personal de enfermería.

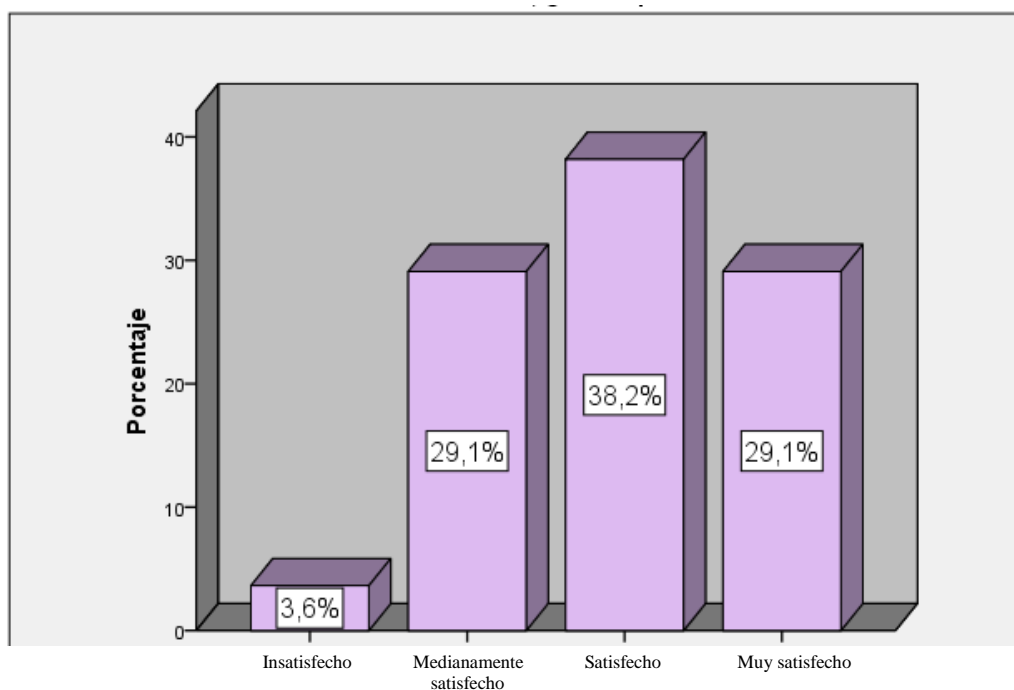
En su teoría Wiedenbach propuso que las enfermeras deben identificar las necesidades de ayuda de los pacientes incorporando en su contexto más próximo a la familia del mismo, que serán un pilar fundamental para la recuperación y el bienestar de salud del paciente.

TABLA Nº 16
CONFIANZA DEL PACIENTE POS-OPERADO HACIA LA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	3,6	3,6
	Medianamente satisfecho	16	29,1	29,1
	Satisfecho	21	38,2	70,9
	Muy satisfecho	16	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 16
CONFIANZA DEL PACIENTE POS-OPERADO HACIA LA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la confianza del paciente pos-operado hacia la enfermera, se observa que el 38,2% indicaron estar satisfechos, el 29,1% refieren estar medianamente satisfechos y muy satisfechos respectivamente, asimismo el 3,6% de los pacientes pos-operados están insatisfechos.

Hoy en día el personal de enfermería deja de percibir muchas veces otras necesidades que experimenta el paciente como: la inseguridad, el miedo, la angustia y la incomodidad, tomando en consideración que este pasa a vivenciar en un entorno hospitalario muchas veces desconocido, viéndose en la obligación de depositar su confianza en los profesionales de salud.

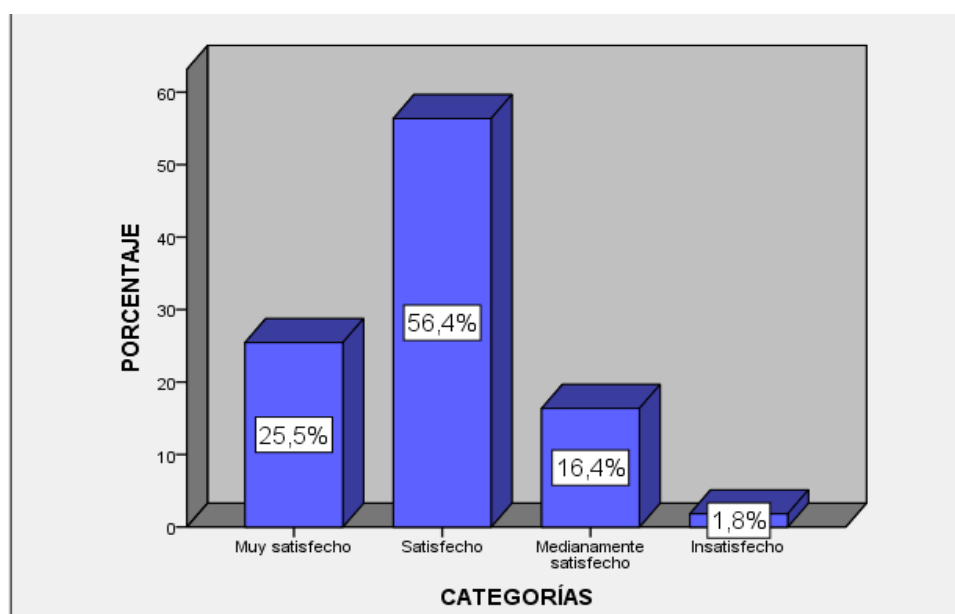
Es por ello que el personal que labora en el servicio, debe caracterizarse por un alto componente de calor humano para hacer que el paciente pos-operado este muy satisfecho con el cuidado de la enfermera.

TABLA Nº 17
DIMENSIÓN HUMANA DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO
DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	1,8	1,8	1,8
Medianamente satisfecho	9	16,4	16,4	18,2
Válidos Satisfecho	31	56,4	56,4	100,0
Muy satisfecho	14	25,5	25,5	43,6
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016

GRÁFICO Nº 17
DIMENSIÓN HUMANA DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO
DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la dimensión humana, se observa que el 56,4% están satisfechos, el 25,5% están muy satisfechos, el 16,4% de los pacientes pos-operados están medianamente satisfechos y el 1,8% de los pacientes pos-operados están insatisfechos.

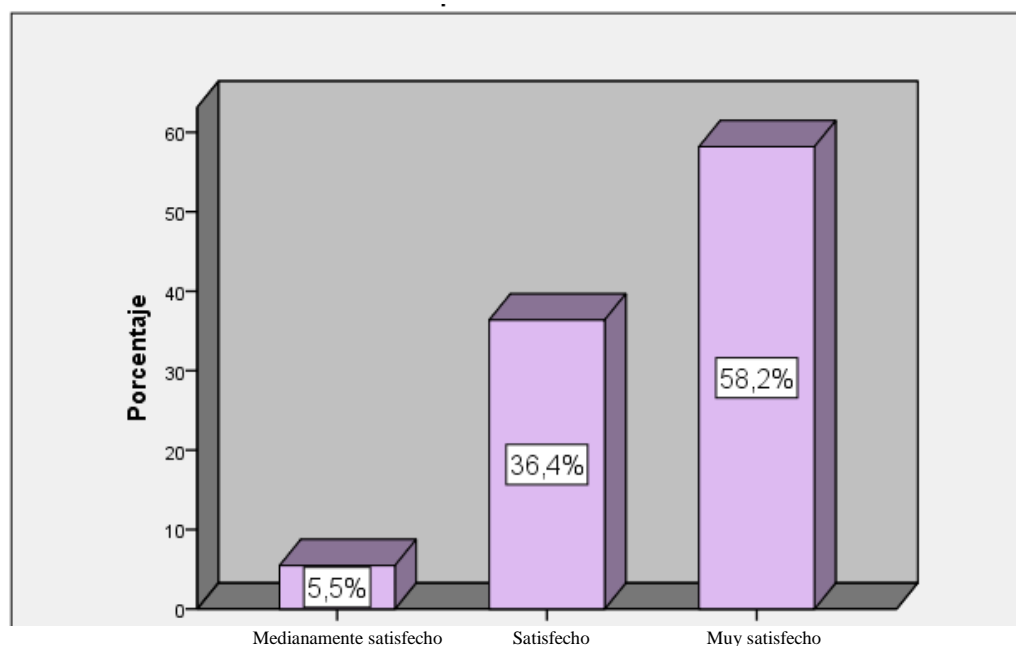
De los resultados se puede observar que el 1,8% de los pacientes se encuentran en un grado de insatisfacción, esto debido a que el personal de enfermería debe tener contacto directo con el paciente de una amena, cordial y humanitaria, en algunos casos no se da por el estado que atraviesa el paciente pos-operado en su estancia.

TABLA Nº 18
PERSONAL DE ENFERMERÍA SUPERVISA EL CUMPLIMIENTO DE
LA ATENCIÓN DEL TÉCNICO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE
POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	3	5,5	5,5	5,5
Válidos Satisfecho	20	36,4	36,4	41,8
Muy satisfecho	32	58,2	58,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 18
PERSONAL DE ENFERMERÍA SUPERVISA EL CUMPLIMIENTO DE
LA ATENCIÓN DEL TÉCNICO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE
POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la atención integral del personal técnico, se observa que el 58,2% de los pacientes pos-operados están muy satisfechos, el 36,4% refieren estar satisfechos y medianamente satisfechos con el 5,5%.

Los pacientes respondieron estar satisfechos de que la enfermera está pendiente que el personal técnico cumpla sus funciones para satisfacer sus necesidades

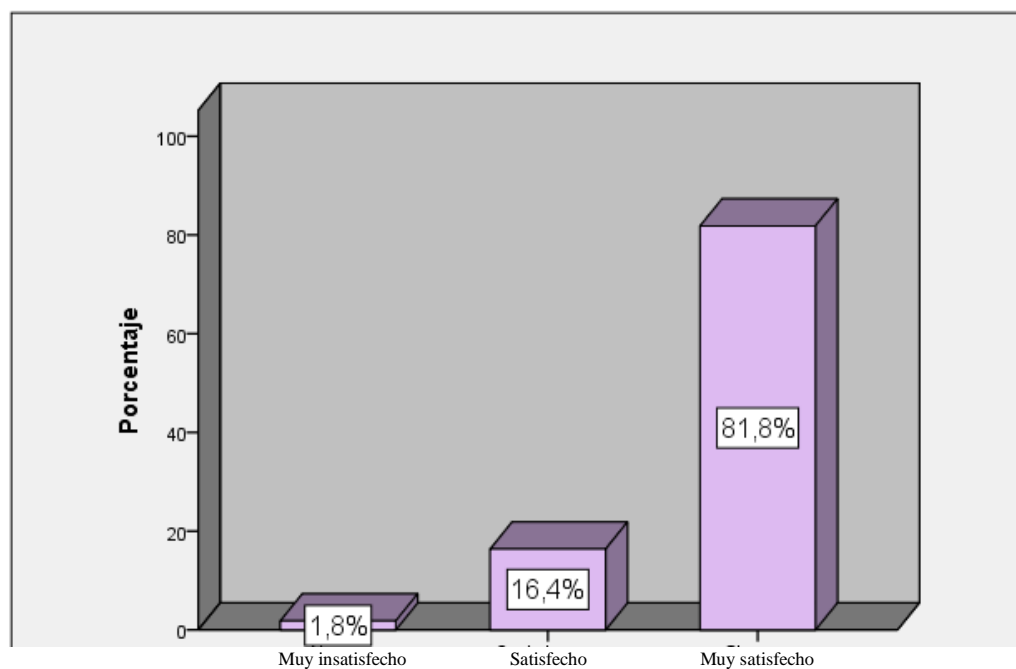
La enfermera debe priorizar vigilancia y cumplimiento estricto por ser necesidad básica.

TABLA Nº 19
DIETA INDICADA DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,8	1,8	18,2
Válidos Satisfecho	9	16,4	16,4	16,4
Muy satisfecho	45	81,8	81,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 19
DIETA INDICADA DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Si recibe dieta indicada el paciente pos-operado, el 81,8% indicaron estar muy satisfechos, el 16,4% están satisfechos y el 1,8% medianamente satisfechos con su dieta según prescripción.

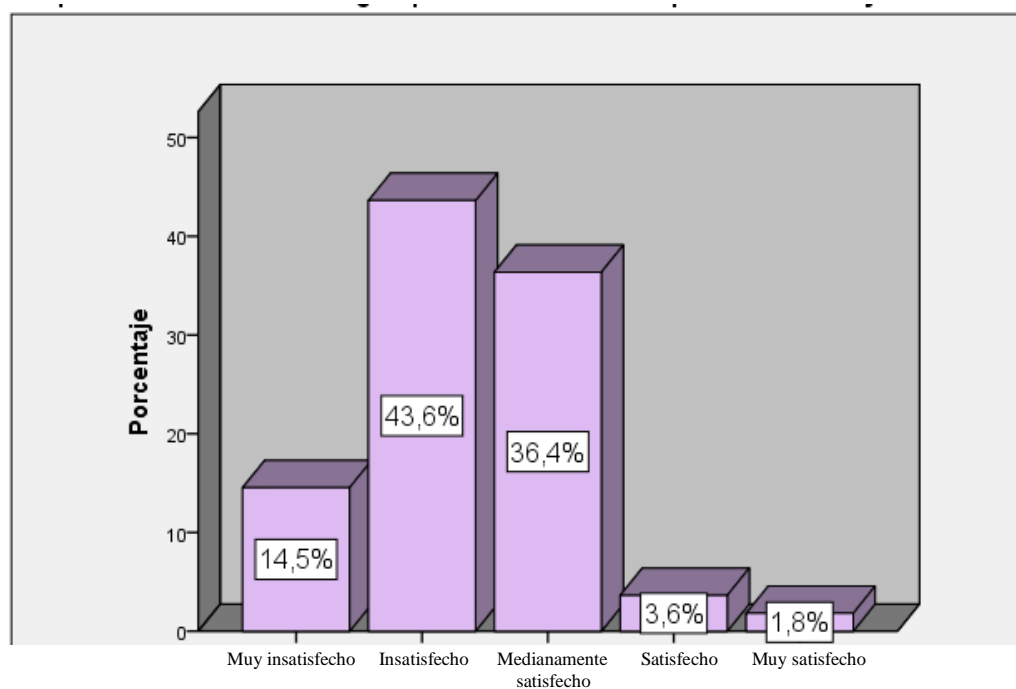
La ingesta de alimentos es una necesidad fundamental que requiere el organismo para tener una buena salud. Como parte del régimen terapéutico del paciente pos-operado, los alimentos son esenciales para su recuperación.

TABLA Nº 20
USO DEL NOMBRE Y SALUDO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	14,5	14,5	98,2
Insatisfecho	24	43,6	43,6	80,0
Medianamente satisfecho	20	36,4	36,4	36,4
Satisfecho	2	3,6	3,6	83,6
Muy satisfecho	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 20
USO DEL NOMBRE Y SALUDO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre el uso del nombre y saludo del personal de enfermería, se observa que el 43,6% de los pacientes están insatisfechos, el 36,4% refieren estar medianamente satisfechos, asimismo el 14,5% están muy insatisfechos y el 1,8% muy satisfechos.

Según lo valores, el 43,6% de los pacientes pos-operados están insatisfechos con la atención de enfermería que prestan en el servicio.

El nombre y el saludo rompen la barrera entre el prestador de servicio y el usuario. La enfermera como profesión al servicio de la humanidad traspasa fronteras y normas sociales, su esencia está en el cuidado del ser humano sano o enfermo, en el entorno donde labora.

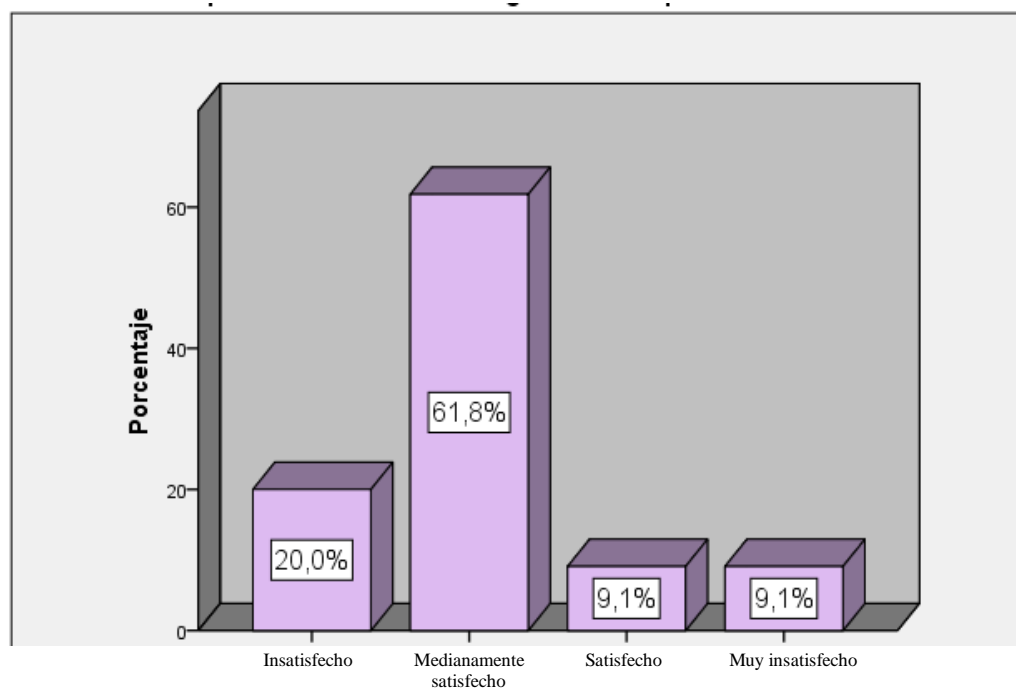
A fin de lograr la excelencia en el ámbito laboral, es no olvidar la ética profesional que tiene cada uno como personal y es recomendable que el profesional de enfermería como parte del equipo de trabajo cree una atmósfera armónica en donde reine el respeto para beneficio del paciente.

TABLA N° 21
IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO POR LA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	9,1	9,1	100,0
Insatisfecho	11	20,0	20,0	81,8
Válidos Medianamente satisfecho	34	61,8	61,8	61,8
Satisfecho	5	9,1	9,1	90,9
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO N° 21
IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO POR LA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre la identificación del paciente pos-operado por la enfermera, el 61,8% indicaron que están medianamente satisfechos, el 20% refieren estar insatisfechos, asimismo el 9,1% de los pacientes pos-operados están muy insatisfechos y satisfechos respectivamente.

Sobre estos datos se tiene que un 20% de los pacientes pos-operados están insatisfechos con la atención brindada por parte de la enfermera.

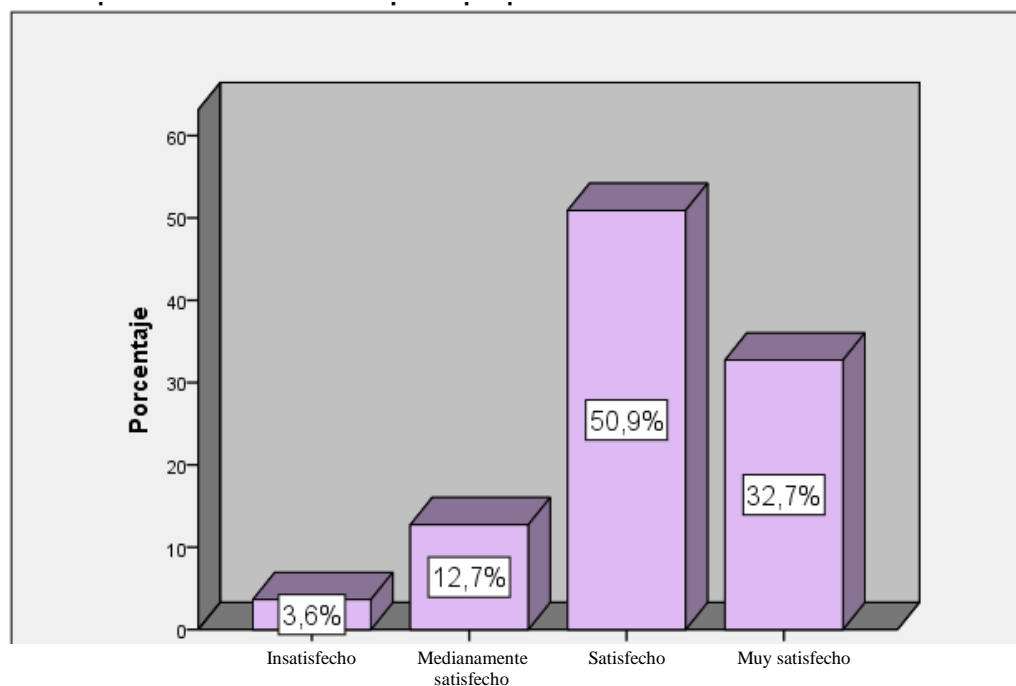
La ética profesional de la enfermera tiene el deber y la obligación de cumplir cada valor para con el paciente, siempre llevando una buena relación con trato amable, respeto.

TABLA Nº 22
INFORMACIÓN ADECUADA DE LA ENFERMERA HACIA EL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	2	3,6	16,4
	Medianamente satisfecho	7	12,7	12,7
	Satisfecho	28	50,9	67,3
	Muy satisfecho	18	32,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 22
INFORMACIÓN ADECUADA DE LA ENFERMERA HACIA EL
PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a si se brinda información adecuada de la enfermera hacia el paciente pos-operado, se observa que el 50,9% están satisfechos, el 32,7% refieren estar muy satisfechos, asimismo el 12,7% están medianamente satisfechos y el 3,6% de los pacientes pos-operados refieren que están insatisfechos.

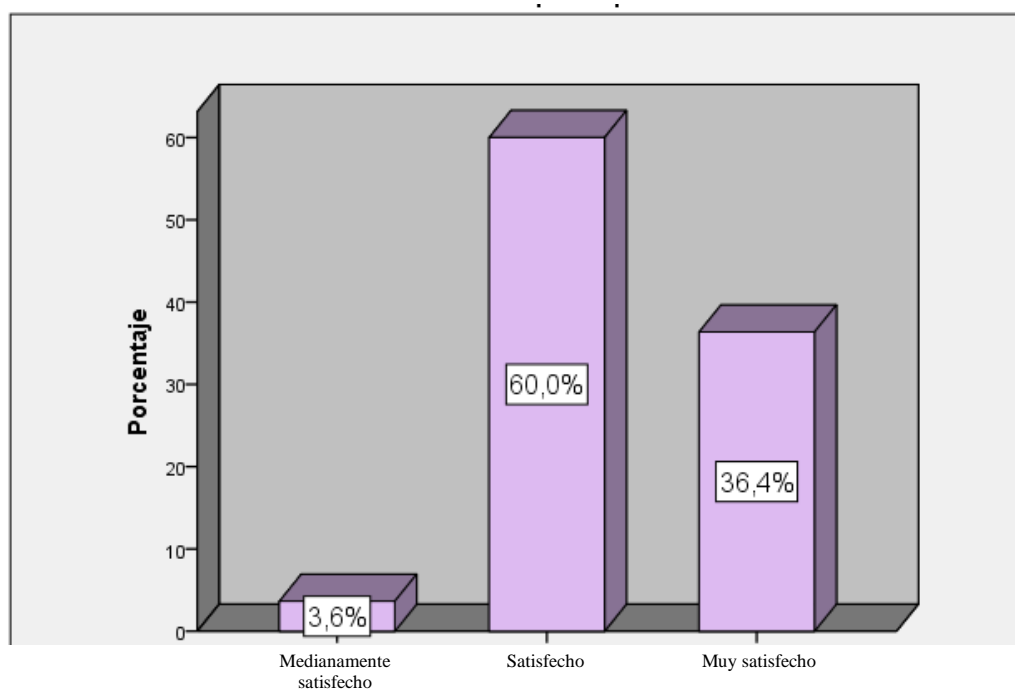
El paciente necesita ser informado. Esto ayuda a que el paciente conozca de su situación de salud. La enferma debe explicar con palabras sencillas de acuerdo a su grado de instrucción para que de esa manera el paciente comprenda y entienda su situación.

TABLA Nº 23
TRATO DE LA ENFERMERA HACIA EL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	2	3,6	3,6	3,6
Válidos Satisfecho	33	60,0	60,0	63,6
Muy satisfecho	20	36,4	36,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 23
TRATO DE LA ENFERMERA HACIA EL PACIENTE POS-OPERADO
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Sobre el trato de la enfermera hacia el paciente pos-operado, se observa que el 60% indicaron estar satisfechos, el 36,4% refieren estar muy satisfechos, asimismo el 3,6% de los pacientes pos-operados refieren estar medianamente satisfechos.

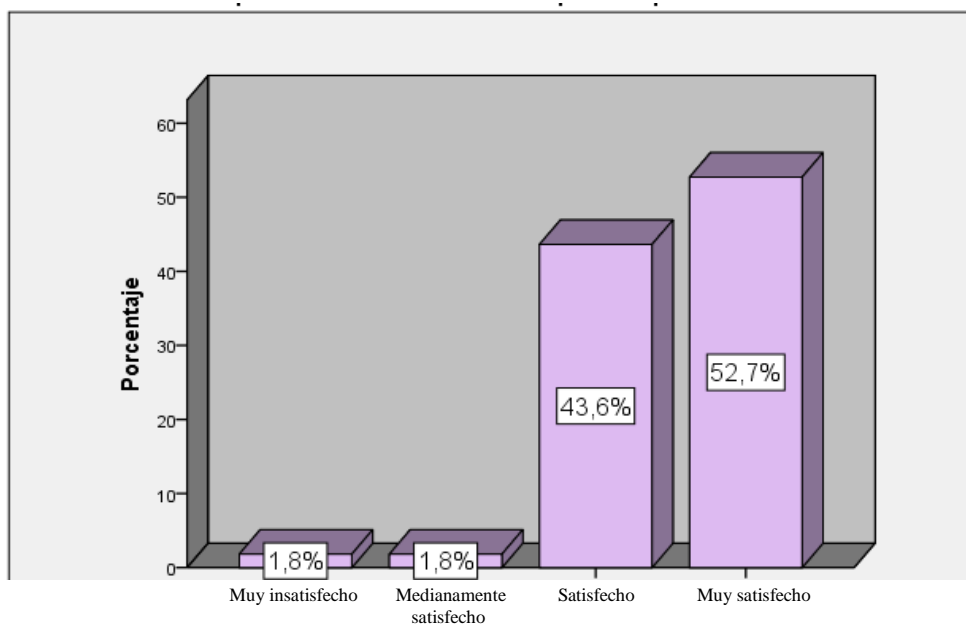
La relación no solo es entre enfermera-paciente, sino que todos deben ayudar en la recuperación y alcanzar la máxima satisfacción de profesionales, pacientes y familiares.

TABLA Nº 24
RESPETO DE LA PRIVACIDAD DEL PACIENTE POS-OPERADO POR
LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	1	1,8	47,3
	Medianamente satisfecho	1	1,8	1,8
	Satisfecho	24	43,6	45,5
	Muy satisfecho	29	52,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 24
RESPETO DE LA PRIVACIDAD DEL PACIENTE POS-OPERADO POR
LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Acercas del respeto de la privacidad del paciente pos-operado, se observa que el 52,7% están muy satisfechos, el 43,6% refieren estar satisfechos, asimismo el 1,8% de los pacientes pos-operados refieren estar muy insatisfechos y medianamente satisfecho respectivamente.

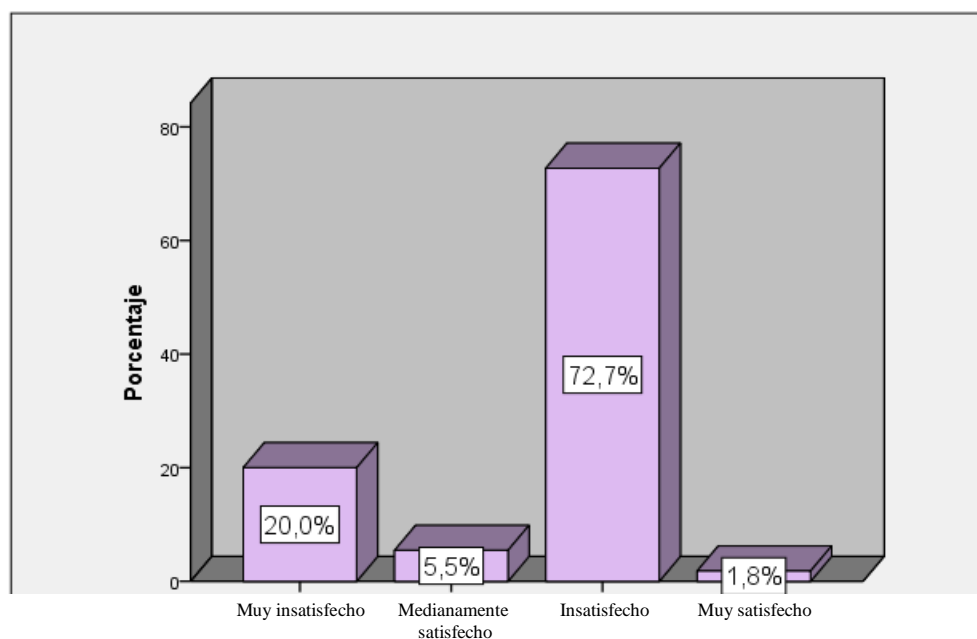
El personal profesional de enfermería resta importancia al mantenimiento de la intimidad del paciente dentro del hospital, mostrando mayor énfasis en aspectos más técnicos y necesidades consideradas como básicas por el sistema sanitario y que giran todas ellas, en torno a la enfermedad, más que alrededor del propio paciente. De tal manera que este se traduzca en satisfacción, por el respeto defendido de su intimidad.

TABLA Nº 25
COMODIDAD Y CONFORT DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	11	20,0	20,0	98,2
Insatisfecho	40	72,7	72,7	78,2
Válidos Medianamente satisfecho	3	5,5	5,5	5,5
Muy satisfecho	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 25
COMODIDAD Y CONFORT DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE
PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Acercas de la comodidad y confort del paciente pos-operado, el 72,7% están insatisfechos, el 20% refieren estar muy insatisfechos, asimismo el 5,5% de los pacientes pos-operados están medianamente satisfechos y finalmente el 1,8% muy satisfechos.

Hay un mayor porcentaje de 72,7% de los pacientes que están insatisfechos con la comodidad en el servicio.

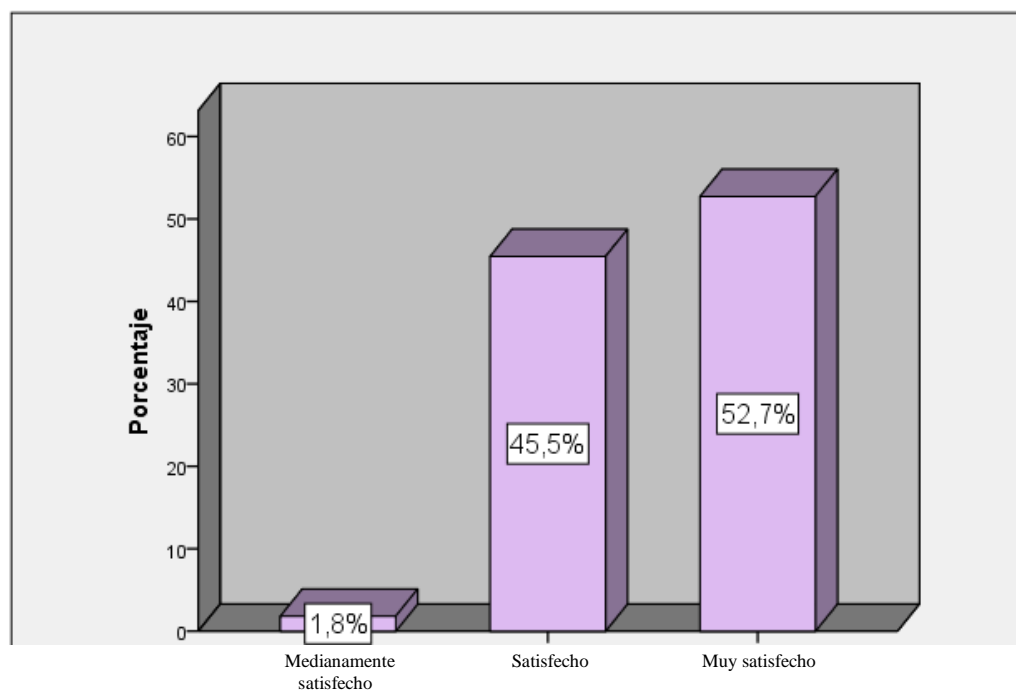
El confort es aquello que produce bienestar y comodidad a la persona. La falta de infraestructura adecuada hace que el paciente no tenga esa satisfacción de comodidad.

TABLA Nº 26
DESCANSO Y SUEÑO DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	1	1,8	1,8	1,8
Válidos Satisfecho	25	45,5	45,5	47,3
Muy satisfecho	29	52,7	52,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 26
DESCANSO Y SUEÑO DEL PACIENTE POS-OPERADO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto al descanso y sueño del paciente pos-operado, el 52,7% están muy satisfechos, el 45,5% están satisfechos y el 1,8% de los pacientes pos-operados refieren “estar medianamente satisfechos.

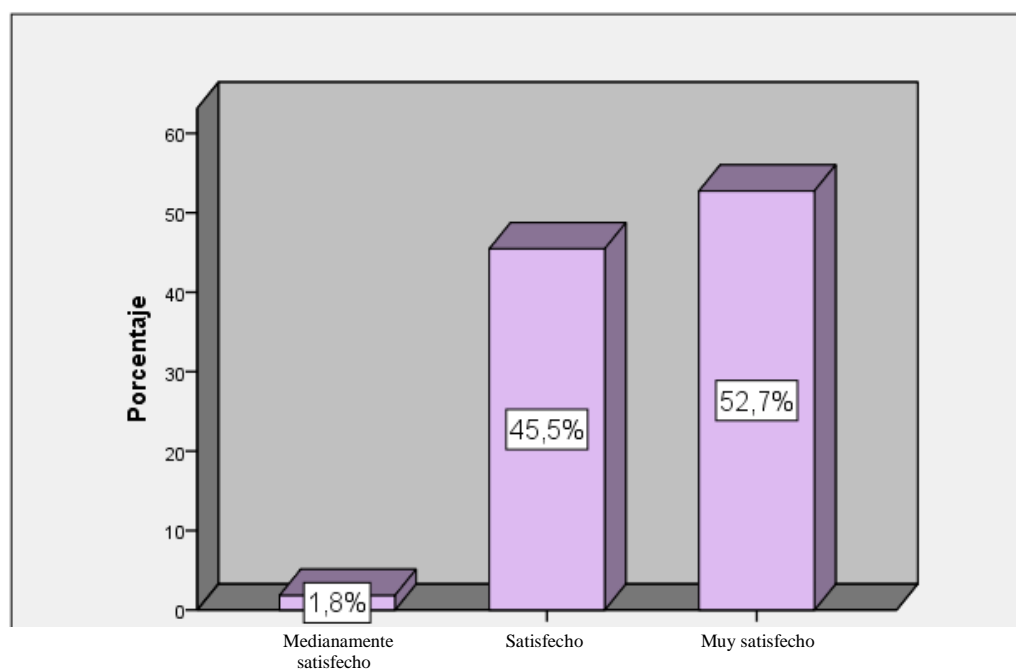
El descanso y sueño son manifestaciones esenciales como parte de la necesidad del ser humano.

TABLA Nº 27
ESTADO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS PARA EL PACIENTE
POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	1	1,8	1,8	1,8
Válidos Satisfecho	25	45,5	45,5	47,3
Muy satisfecho	29	52,7	52,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 27
ESTADO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS PARA EL PACIENTE
POS-OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto al estado de los servicios higiénicos, se observa que el 52,7% refieren estar muy satisfechos, el 45,5% están satisfechos y el 1,8% de los pacientes pos-operados están medianamente satisfecho.

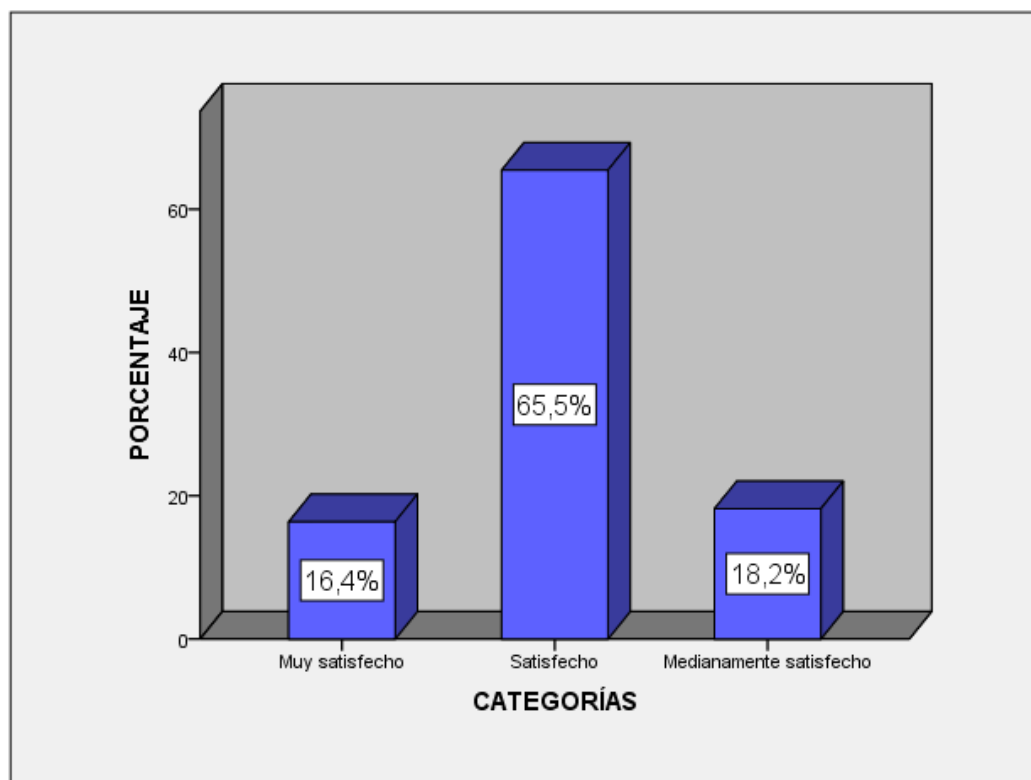
Están medianamente satisfechos con el 1,8% de los pacientes pos-operados con la limpieza de los servicios higiénicos. La limpieza en una entidad que presta servicios es fundamental para la presentación del mismo.

TABLA Nº 28
DIMENSIÓN ENTORNO DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO
DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfecho	10	18,2	18,2	18,2
Satisfecho	36	65,5	65,5	100,0
Muy satisfecho	9	16,4	16,4	34,5
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

GRÁFICO Nº 28
DIMENSIÓN ENTORNO DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA AL PACIENTE POS-OPERADO DEL SERVICIO
DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO
MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Analizando los resultados acerca de la dimensión entorno, se observa que el 65,5% de los pacientes pos-operado están satisfechos, el 18,2% están medianamente satisfechos. Por otro lado el 16,4 están muy satisfechos.

Analizando se observa que solo un 16,4% de los pacientes pos-operados se encuentran muy satisfechos.

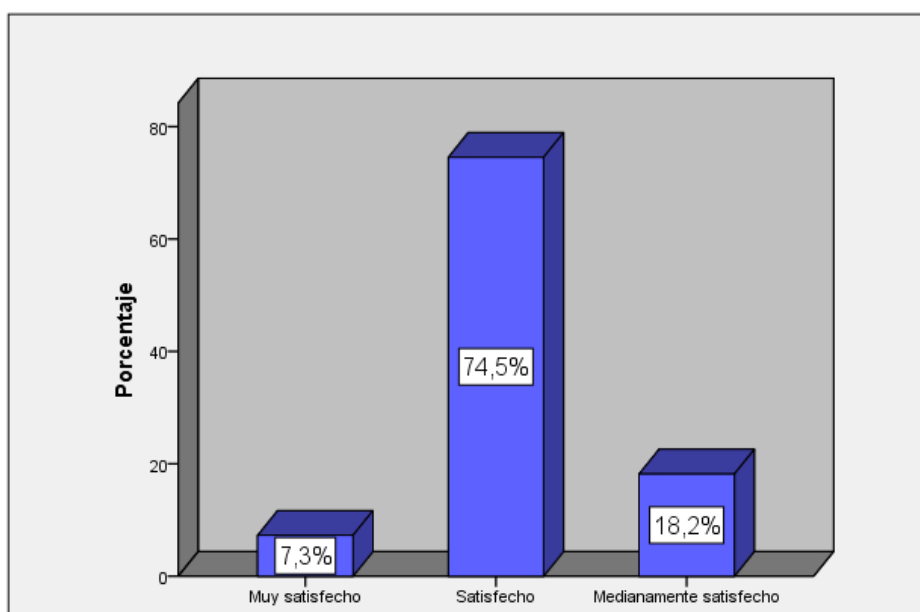
El personal de enfermería debe lograr que el paciente pos-operado en el tiempo de hospitalización se sienta muy satisfecho en su entorno. Para de esta manera lograr índices altos de satisfacción.

TABLA Nº 29
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADO CON EL CUIDADO
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mediamente satisfecho	10	18,2	18,2	18,2
Satisfecho	41	74,5	74,5	100,0
Muy satisfecho	4	7,3	7,3	25,5
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado en marzo 2016.

GRÁFICO Nº 29
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS-OPERADP CON EL CUIDADO
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SANTA
ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2016



Fuente: Cuestionario aplicado en marzo 2016.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Analizando los resultados acerca de la satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado de enfermería, se observa que el 74,5% están satisfechos, seguido de 18,2%, que están medianamente satisfechos y finalmente de 7,3% están muy satisfechos.

Dando como respuesta al objetivo general sobre el nivel de satisfacción del paciente pos-operado, según los resultados se observa que la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se logra un buen porcentaje mas no se llega a una satisfacción completa. Lo que el personal debe de tener en cuenta es ser consciente de la realidad que tiene cada paciente y de esta manera ser humanitarias con cada uno de ellos.

Asimismo para llegar a la satisfacción máxima en el paciente que necesita que la enfermera se involucre en todas las formas para relacionarse con su entorno.

CONCLUSIONES

1. Según el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico, se observa que el 72,7% de los pacientes pos-operados del Hospital Santa Rosa están satisfechos y el 3,6% están muy satisfechos. Siendo así el personal de enfermería aún no logra la satisfacción integral del cuidado del paciente pos-operado
2. En el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión humana, el 56,4% de los pacientes pos-operados están satisfechos y el 1,8% están insatisfechos. El personal de enfermería tiene deficiencia en calidez, empatía y humanitaria.
3. Según el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión entorno, el 65,5% de los pacientes pos-operados están satisfechos y el 16,4% están muy satisfechos. La enfermera logra un nivel de satisfacción en los pacientes; mas no logra una satisfacción excelente (muy satisfecho).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda programas de capacitación al personal de enfermería para afianzar sus conocimientos y brindar necesaria información a los pacientes pos-operados y de esta manera satisfacer las inquietudes que presenta dichos pacientes.
2. Se recomienda que la enfermera tenga un buen trato y sea amable en todo momento durante la atención. Que se involucre y sea su prioridad el cuidado del paciente pos-operado de manera más humanitaria
3. Se recomienda a la institución del Hospital Santa Rosa que esté acondicionado y equipado de forma adecuada, de tal manera que el paciente tenga tranquilidad y comodidad en el tiempo que permanezca hospitalizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Satisfacción del paciente hospitalizado. Disponible en:
https://www.google.com.ec/?gws_rd
- (2) Santana J. *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Recuperado de:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (3) Castro P, Villagarcía H, Saco M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Cusco. *SITUA UNSAAC* 2003; 23:47-53.
- (4) García M, Hernández Y, Arana B, García A. *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor*. Recuperado de:
http://www.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERÍA.pdf. (ultimo acceso 05 de febrero del 2016)
- (5) Borré YM. *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Recuperado de:
http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/53959_7.2013.pdf. 2013. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (6) Bejerez N, Machado D, Marandino F, Morales y Soto V. *Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*. Recuperado de:
<http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2012/FE-0448TG.pdf>. (último acceso 05 de febrero del 2016).

- (7) Parra GB y Gonzabay J. Calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del hospital “Dr. Rafael Serrano López” la libertad 2011- 2012. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/595/1/BELEN%20PARRA%20Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa.pdf>. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (8) González ML. Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/40150/1/539794.2014.pdf>. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (9) Sánchez LA. *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Extraído: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>. 2012. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (10) Quispe V. *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa – 2013*. Extraído de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe_Ayala_Violeta_2013.pdf.
- (11) Peso D y Ríos AC. *Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia*. Extraído de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/295/1/Dolibeth%20Pezo%20Arteaga_Ana%20Cecilia%20Rios%20Carrasco.pdf.
- (12) Monchón PA y Montoya YY. *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010*. Extraído de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>. 2010.

- (13) Altamirano N y Chávez JC. *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011.* Recuperado de: http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos_proyector/archivo_101_Binder1.pdf. 2012.
- (14) Fritas JJ, Meza CR, en el estudio satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital ii-2 minsa tarapoto. Octubre 2011- enero 2012. http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/520/1/Juan%20Jos%C3%A9%20Fritas%20del%20%20C3%81guila_Carlos%20Rodolfo%20Meza%20Paima.pdf
- (15) Lara G, Montero R, Chicata S. y Guevara R Mejoramiento de la atención de consulta externa del Hospital San Martín de Porres. Iberia - Región Madre de Dios. 2002. Extraído de: http://bvs.minsa.gob.pe:81/local/MINSA/1112_DGSP272-2.pdf (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (16) Wiedenbach E. *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014.* Recuperado de: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/wiedenbach-ernestine.html>.
- (17) Chang M, Alemán M, Cañizares M y Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med. 1999. Extraído de: http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.pdf
- (18) Delbanco y Daley. *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el*

Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012. Recuperado de:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf.
2013.

- (19) De los Ríos JL y Ávila TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Rev. Investigación y educación en enfermería*, volumen 22 (2), 2004. Extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf> (último acceso 06 de febrero del 2016).
- (20) Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2002; 17(1). Extraído de: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-13027647> (último acceso 06 de febrero del 2016).
- (21) Chemes de fuentes C. *Enfermería quirúrgica. Módulo 1*. Argentina, 2008. Extraído de: http://www.fm.unt.edu.ar/carreras/webenfermeria/documentos/Enfermeria_Quirurgica_Modulo_01.pdf. (último acceso 06 de febrero del 2016).
- (22) Cayetano, Soncco, Calderón, et al. *Manual de procedimientos de enfermería, servicio de cirugía*, Hospital Santa Rosa. Puerto Maldonado; 2014.
- (23) Del amo, et al. *proceso quirúrgico post operatorio*. Extraído de: http://mural.uv.es/rasainz/1.1_GRUPO3_POSTOPERATORIO.pdf. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (24) Net A. y Suñol R. La calidad de la atención. Extraído de: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

- (25) Santana J, Bauer de Camargo AE, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-AM. Enfermagem, vol. 22(3); 2014. Extraído de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf (último acceso 10 de febrero del 2016).
- (26) Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad en salud, 2007. Extraído de: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf (último acceso 06 de febrero del 2016).

ANEXOS

ANEXO 01
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión humana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión entorno?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico.</p> <p>Estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión humana.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con el cuidado de enfermería en la dimensión entorno.</p>	<p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico-científica <ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad • Humana <ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los derechos - Información completa veraz y oportuna - Interés - Amabilidad - Ética • Entorno. <ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad - confianza 	<p>Tipo de investigación: Básico.</p> <p>Diseño de estudio: Diseño no experimental, con carácter descriptivo simple.</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> M → O </div> <p>Población: Está constituido por 300 pacientes pos-operado del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado.</p> <p>Muestra: Fue de tipo aleatorio simple de 55 pacientes pos-operado.</p> <p>MÉTODOS Y TÉCNICAS</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.</p> <p>TRATAMIENTO DE LOS DATOS n esta investigación, los datos del estudio fueron procesados y analizados por medio del software de hoja de cálculo en Microsoft Excel, para su tabulación y representación de tablas y gráficos.</p>

ANEXO 02
Matriz de operacionalización de variables

Título: Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2016.			
VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
<p>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE:</p> <p>La satisfacción del paciente es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.</p> <p>La satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta.</p> <p style="text-align: right;">Avedis Donabedian (1966)</p>	<p>1. Dimensión técnico-científica: Referida a los aspectos científico-técnicos de la salud de la población</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p>
	<p>2. Dimensión humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los derechos - Información completa veraz y oportuna - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad - Ética 	<p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p>
	<p>3. Dimensión entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario costos razonables y sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - privacidad - confianza 	<p>Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4</p>

ANEXO 03

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA PACIENTES

INVESTIGADORA : Br. Eva LAURA RAMOS.

CUESTIONARIO PARA PACIENTES															
Sujeto N°:		Edad:		Sexo:	() Hombre () Mujer										
Estado civil:	() Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Divorciado/a () Viudo/a	Grado de instrucción:	() Primaria () Secundaria () Superior universitario () Superior técnico	Tiempo de pos-operado:											
INSTRUCCIONES:															
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la SATISFACCION DEL PACIENTE, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>Casi nunca</td> <td>A veces</td> <td>Casi siempre</td> <td>Siempre</td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4											
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre											
DIMENSION	N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
TÉCNICO-CIENFICO	01	Ante algún problema (dolor, náuseas o sangrado), el Personal de Enfermería lo resolvió.													
	02	Recibió su tratamiento a tiempo.													
	03	El personal de enfermería acude cada vez que usted lo necesita para atender sus necesidades físicas.													
	04	La enfermera le controla las funciones vitales cuando corresponde.													
	05	La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación para disminuir el dolor.													
	06	Le ayudan a sentarse y/o caminar.													
HUMANA	07	Le explicaron cómo se cuida su herida operatoria.													
	08	Brinda información de los procedimientos que realiza.													
	09	Siente que el personal de enfermería se interesa por resolver y solucionar sus problemas.													

	10	La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante.					
	11	Considera que la enfermera le tiene paciencia cuando le brinda cuidados.					
	12	La enfermera se muestra amable en su trato.					
	13	El Personal de Enfermería le ha ayudado a que su estancia sea más llevadera en ausencia de sus familiares.					
	14	Considera usted a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda.					
	15	El Personal de Enfermería, ¿Le inspira confianza?					
ENTORNO	16	La enfermera se preocupa que el personal técnico cumpla sus responsabilidades.					
	17	Le brindaron la dieta que corresponde a su situación.					
	18	El personal de enfermería ¿Se presentó ante usted por su nombre y le saludó?					
	19	El personal de enfermería ¿Le llamaba por su nombre?					
	20	Comprende la información que le proporciona la enfermera frente a su salud.					
	21	Su familia ha sido bien atendida por el personal de enfermería.					
	22	El personal de enfermería respeta su privacidad.					
	23	La cama que le asignaron es cómoda.					
	24	Le facilita su descanso y sueño.					
	25	Los servicios higiénicos se encuentran limpios y en perfecto estado de conservación.					
TOTAL							

iiiGracias por su colaboración...!!!