

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO
MALDONADO, 2019”**

**TESIS PRESENTADO POR LOS
BACHILLERES:**

CAHUANA MANDAMIENTO, María
Lucinda.

FLORES VEGA, José Luis.

PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA.

Asesor: MSc. AVENDAÑO CRUZ,
Cirilo Edgar

PUERTO MALDONADO, 2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO
MALDONADO, 2019”**

**TESIS PRESENTADO POR LOS
BACHILLERES:**

CAHUANA MANDAMIENTO, María
Lucinda

FLORES VEGA, José Luis

PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA.

Asesor: MSc AVENDAÑO CRUZ, Cirilo
Edgar

PUERTO MALDONADO, 2019

Dedicatoria

En primer lugar va dedicado a Dios
por permitirnos alcanzar tan importante
momento de nuestras vidas

A nuestros padres por habernos apoyado en cada
situación adversa; y, ser siempre la causa primordial
de las motivaciones e inspiraciones para así mantenernos
siempre con ese espíritu de superación.

A todos aquellos que han ayudado en este trabajo,

Agradecimiento

A Dios por bendecirnos hasta alcanzar nuestras metas propuestas, velando por el cumplimiento de nuestros sueños anhelados para el alcance de las metas profesionales, logrando la consumación de los objetivos planteados sin dejar la formación en valores como el respeto que nos hace grandes en la vida.

A nuestros padres quienes fueron los que nunca nos dejaron de lado y estuvieron siempre acompañándonos en las situaciones favorables y en las dificultades de nuestra etapa de formación profesional.

A quien nos asesoró en el desarrollo de la investigación, Msc Cirilo Edgar Avendaño Cruz por el acompañamiento brindado durante la elaboración de la investigación y el asesoramiento para el desarrollo del presente estudio, a la vez siempre motivándonos para poder terminas de manera satisfactoria esta investigación.

Para la prestigiosa casa de estudios, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por habernos brindado la posibilidad de continuar con los estudios superiores y brindarnos la pertinencia de alcanzar el propósito de ser profesionales.

De la misma manera, a cada uno de mis docentes de mi carrera, porque gracias a su formación y educación, lograron transmitir el valor del estudio y las ganas de superación diaria.

A todo el personal ejecutivo y a cada uno de los hospitalizados en el hospital "Santa Rosa" por su participación en el estudio.

A cada una de estas personas descritas que tuvieron alguna contribución en el mencionado estudio.

Presentación

En este trabajo se abordan el cuidado de enfermería para los enfermos de la unidad de cirugía dentro de las instalaciones del centro hospitalario Santa Rosa del departamento de Madre de Dios en la ciudad de Puerto Maldonado, con un protocolo de atención relacionado a la completa recuperación del paciente iniciando con cuidados desde una simple herida quirúrgica, movimiento e higienes, la recomendación para las dietas y el cuidado específico de enfermería a la hora de salir de alta del centro hospitalario. Siempre recordando que el paciente que se encuentra dentro de las instalaciones de la unidad de cirugía en el centro hospitalario Santa Rosa del de la región de Madre de Dios en la ciudad de Puerto Maldonado tiene una singularidad determinada, por su multiculturalidad e idiosincrasia propias de la zona, es por esto que, se realiza que las enfermedades estén en acompañamiento con un alto grado de ansiedad, por ello, los datos, los adecuados conocimientos de las patologías y los manejos del autocuidado, ayuda mucho a los pacientes, las familias y a los cuidadores.

En ese entender tanto el paciente; y, la familia al ser abordados según el protocolo de enfermería debería ser para ganar su confianza y determinar su nivel de ansiedad, y con esa información lograr ingresar en su mundo personal y familiar para lograr los objetivos del estudio.

Los enfermeros, en esta realidad, conllevan a la gran labor educativa, para los pacientes, los familiares y los cuidadores; en colaboración encaminada a que las rehabilitaciones de los pacientes sea lo más positivo, ayudando a que se tenga un más extenso conocimiento del proceso de evolución de su mejoría y con ello evitar complicaciones.

Resumen

La investigación: “CUIDADOS QUIRURGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019”, se realizó con la finalidad de: Determinar la relación que existe entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Metodología: se procedió a utilizar el método hipotético deductivo, de diseño y tipo de investigación correlacional y de cohorte transversal. Resultados: **Resultados** sobre la variable cuidados quirúrgicos de enfermería, es bueno; Gráfico N° 1 Sobre variable Cuidados quirúrgicos de enfermería, el 84,17% manifiestan que tienen cuidados quirúrgicos de enfermería; Gráfico N° 2 Sobre la dimensión Seguridad pre operatoria, el 81,67% manifiestan que si tiene Seguridad pre operatoria; Gráfico N° 3 Sobre la dimensión Seguridad trans operatoria, el 94,17% manifiestan que si tiene Seguridad trans operatoria y el Gráfico N° 4 Sobre la dimensión: Seguridad post operatoria, el 70,83% manifiestan que si tiene Seguridad post operatoria. Resultados sobre la variable: Nivel de satisfacción del usuario el 60.00% manifiesta el nivel de atención recibida como regular, de acuerdo a la Tabla 18 y Gráfico 12, podemos ver que el 26,67% manifiesta que su satisfacción es regular; de acuerdo con la Tabla 19 y Gráfico 13, Sobre la dimensión: Fiabilidad; el 26,67% manifiestan que es bueno y tienen la fiabilidad de los enfermeros; de acuerdo con la Tabla 20 y Gráfico 14, Sobre la dimensión: Sensibilidad, el 44,17% manifiestan que es bueno tener sensibilidad de los enfermeros; Según la Tabla 21 y Gráfico 15, Sobre la dimensión: Seguridad el 34,17% manifiestan regularmente tienen seguridad; Según la Tabla 22 y Gráfico 16, Sobre la dimensión: Empatía, el 28,33 manifiestan tener su empatía y es buena; Según la Tabla 23 y Gráfico 17, sobre la dimensión: Elementos el 39,17% manifiestan que sus elementos es bueno; Según la Tabla 24 y Gráfico 18, Sobre la dimensión: Tangibles el 34,17% manifiestan que es bueno la Tangibles de los enfermeros. **Conclusión:** se demuestra la existencia de un grado de relación directa y significativa para ambas variables cuidados quirúrgicos de enfermería pre operatorio, trans operatorio con la seguridad y empatía; y los niveles de satisfacción del paciente en la unidad de Cirugía del centro hospitalario Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios.

Palabras claves: Cuidados quirúrgicos de enfermería, satisfacción de los usuarios hospitalizados.

Abstract o Summary

The research: "SURGICAL NURSING CARE AND SATISFACTION LEVEL OF THE SUAR OF THE SURGERY SERVICE OF THE SANTA ROSA HOSPITAL, PUERTO MALDONADO, 2019", was carried out with the purpose of: Determining the relationship between nursing surgical care and satisfaction of hospitalized users in the Surgery Service of Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019. Methodology: we proceeded to use the hypothetical deductive method, design and type of correlational and cross-sectional cohort research. Results: Results on the variable nursing surgical care is good; Graph N ° 1 On variable Nursing surgical care, 84.17% state that they have nursing surgical care; Graph N ° 2 Regarding the pre-operative security dimension, 81.67% state that if they have pre-operative security; Graph N ° 3 Regarding the Trans-operative Security dimension, 94.17% state that they have Trans-operative Security and Graph N ° 4 About the dimension: Post-operative Security, 70.83% state that they have Post-operative Security. Results on the variable: User satisfaction level, 60.00% state the level of care received as regular, according to Table 18 and Graph 12, we can see that 26.67% state that their satisfaction is regular; according to Table 19 and Graph 13, On the dimension: Reliability; 26.67% state that it is good and have the reliability of the nurses; According to Table 20 and Graph 14, On the dimension: Sensitivity, 44.17% state that it is good to have sensitivity of the nurses; According to Table 21 and Graph 15, On the dimension: Security, 34.17% regularly state they have security; According to Table 22 and Graph 16, On the dimension: Empathy, 28.33 state they have their empathy and it is good; According to Table 23 and Graph 17, regarding the dimension: Elements, 39.17% state that their elements are good; According to Table 24 and Graph 18, On the dimension: Tangibles, 34.17% state that the Tangibles of the nurses is good. Conclusion: the existence of a direct and significant degree of relationship for both variables preoperative and transoperative nursing surgical care with safety and empathy is demonstrated; and the levels of patient satisfaction in the Surgery Unit of the Santa Rosa hospital in Puerto Maldonado, Madre de Dios.

Keywords: Surgical nursing care, satisfaction of hospitalized users.

Introducción

La satisfacción ha pasado de ser una preocupación ocasional a ser parte diaria del trabajo del personal de salud, puesto que el enfoque de calidad de atención se ha incorporado en el inconsciente de trabajadores y usuarios de los servicios. Sin embargo, muchos factores inciden en que este criterio se cumpla y por lo tanto surja la satisfacción completa.

De otro lado el cuidado de enfermería es un componente susceptible de ser medido por el usuario. Puesto que existe una serie de criterios que este se establece y que permanentemente mide. Desde el enfoque de nuestra profesión el servicio que se brinda tiene componentes distintos a los de otras profesiones y de hecho es así, ya que los enfermeros son profesionales apegados a los pacientes en jornadas de trabajo extensas, brindando una asistencia que en esencia es cuidado y que abarca todas las necesidades de este, con criterios de prelación, luchando por la pronta recuperación sobre la salud del paciente.

Analizar estos conceptos, es bastante interesante, porque nos permitió no solo medir el componente satisfacción desde la visión del cliente, sino que se midió además la satisfacción en el mismo profesional que imparte el servicio. Dicho de otro modo, cuanto influye el trabajo de los Licenciados en enfermería en la formación de un concepto complejo como es la satisfacción del usuario, por esto es que se realiza el planteamiento del objetivo general de determinar el nivel de satisfacción del usuario de cirugía en relación al cuidado de enfermería que se atienden en el Hospital "Santa Rosa" de Puerto Maldonado.

En este estudio se planteó el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, para ello se ha estructurado una serie de capítulos que se pasaran a describir en los párrafos siguientes:

Capítulo primero, en este capítulo está comprendidas el planteamiento del estudio, en la que se procede a detallar de manera descriptiva la situación del problema, formulaciones de los problemas tanto general como específico, la variable, operacionalización de la variable, hipótesis, justificación y aspectos éticos.

Capítulo segundo, para esta unidad se presenta el marco teórico, en ella se procede a detallar el antecedente de la investigación, las teorías referidas al estudio y las definiciones de los términos utilizados.

capítulo tercero, en este capítulo de elabora las metodologías del estudio, en la que se detallan los tipos de estudio, diseño de estudio, población y muestra, método y técnica a utilizar, tratamientos de la información, referencias bibliográficas con el estilo Vancouver y los anexos:

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Anexo 02: Instrumentos.

Anexo 03: Solicitud de autorización para realización el estudio.

Anexo 04: Consentimiento informado.

Índice

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento	II
Presentación	IV
Resumen.....	V
Abstract o Summary.....	VI
Introducción	VII
Índice	IX
Índices de Gráficos	XII
Índices de Tablas.....	XIII
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 Variables.....	18
1.4.1 Variable Independiente	18
1.4.2 Variable dependiente	19
1.4.3 Variable Interviniente.....	19
1.5 Operacionalización de variables	20
1.5.1 Variables implicadas	20
1.5.2 Variables no implicadas.....	21
1.6. Hipótesis	22

1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis específicas.....	22
1.7. Justificación	23
1.8. Consideraciones éticas.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. A nivel internacional	25
2.1.2. A nivel nacional	26
2.1.3. A nivel local.....	28
2.2. Modelo teórico	29
2.3. Marco Teórico.....	33
2.3.1. Cuidado de Enfermería	33
2.3.2. Nivel de satisfacción del usuario	40
2.4. Definición de términos	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. El método de investigación.	45
3.2. Tipo de estudio	45
3.2.1. Correlacional.....	45
3.2.2. Transversal.	46
3.3. Diseño del estudio	46
3.4. Población y muestra	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Muestra	46
3.5. Métodos y técnica.....	47
3.5.1. Método.....	47
3.5.2. Técnica	47
3.5.3. Instrumento	47

3.5.4. Validación de instrumento	48
3.6. Tratamiento de los datos	48
CAPITULO IV RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	50
4.2. Prueba de hipótesis.....	81
4.2.1. Hipótesis general	81
4.2.2. Hipótesis específicas	84
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	91
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
Anexo Nro 01 Matriz de consistencia	106
Anexo Nro. 2 Instrumento	108
Anexo Nro. 03 Solicitud de autorización	113
Anexo Nro. 04 Consentimiento Informado.....	114
Anexo Nro. 05 Validación por juicio experto	116

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Datos generales de los usuarios: Edad.	51
Gráfico N° 2 Datos generales de la los usuarios: Género.	52
Gráfico N° 3 Datos generales de los usuarios: Grado de Instrucción.	53
Gráfico N° 4 Datos generales de los usuarios: Grado de dependencia.	54
Gráfico N° 5 Datos generales de los usuarios: Tipo de seguro.	55
Gráfico N° 6 Datos generales de los usuarios: Tipo de usuario.	56
Gráfico N° 7 Datos generales de los usuarios: Tiempo de hospitalización en días.	58
Gráfico N° 8 Datos generales de la variable Cuidados quirúrgicos de enfermería.	63
Gráfico N° 9 Datos generales de la dimensión Seguridad pre operatoria.	64
Gráfico N° 10 Datos generales de la dimensión Seguridad trans operatoria.	65
Gráfico N° 11 Datos generales de la dimensión: Seguridad post operatoria.	66
Gráfico N° 12 Datos generales de la variable: Nivel de satisfacción del usuario.	71
Gráfico N° 13 Datos generales de la dimensión: Fiabilidad.	72
Gráfico N° 14 Datos generales de la dimensión: Sensibilidad.	74
Gráfico N° 15 Datos generales de la dimensión: Seguridad.	75
Gráfico N° 16 Datos generales de la dimensión: Empatía.	77
Gráfico N° 17 Datos generales de la dimensión: Elementos.	78
Gráfico N° 18 Datos generales de la dimensión: Tangibles.	80
Gráfico N° 19 dispersión de la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario.	82
Gráfico N° 20 dispersión de la dimensión Seguridad pre operatoria y la dimensión Fiabilidad.	84

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Confiabilidad del instrumento	48
Tabla N° 2 Validación del instrumento.	49
Tabla N° 3 Datos generales de los usuarios: Edad.	51
Tabla N° 4 Datos generales de los usuarios: Sexo.	52
Tabla N° 5 Datos generales de los usuarios: Grado de Instrucción.	53
Tabla N° 6 Datos generales de los usuarios: Grado de dependencia.	54
Tabla N° 7 Datos generales de los usuarios: Tipo de seguro.....	55
Tabla N° 8 Datos generales de los usuarios: Tipo de usuario.....	56
Tabla N° 9 Datos generales de los usuarios: Tiempo de hospitalización en días.....	57
Tabla N° 10 Puntuaciones generales de la Cuidados quirúrgicos de enfermería.	58
Tabla N° 11 Descriptivos de la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería.	62
Tabla N° 12 Resultados generales de la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería.	62
Tabla N° 13 Resultados generales de la dimensión: Seguridad pre operatoria.	63
Tabla N° 14 Resultados generales de la dimensión: Seguridad trans operatoria.	64
Tabla N° 15 Resultados generales de la dimensión: Seguridad post operatoria.	65
Tabla N° 16 Puntuaciones generales de la variable Nivel de satisfacción del usuario.....	66
Tabla N° 17 Descriptivos de la variable: Nivel de satisfacción del usuario ...	70
Tabla N° 18 Resultados generales de la variable: Nivel de satisfacción del usuario.....	71
Tabla N° 19 Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.....	72
Tabla N° 20 Resultados generales de la dimensión: Sensibilidad.....	73
Tabla N° 21 Resultados generales de la dimensión: Seguridad.....	75

Tabla N° 22 Resultados generales de la dimensión: Empatía.....	76
Tabla N° 23 Resultados generales de la dimensión: Elementos.	78
Tabla N° 24 Resultados generales de la dimensión: Tangibles.	79
Tabla N° 25 Prueba de normalidad.....	81
Tabla N° 26 Correlación entre las variables: Cuidados quirúrgicos de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario	83
Tabla N° 27 Correlación la dimensión Seguridad pre operatoria y la dimensión Fiabilidad	85
Tabla N° 28 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Seguridad	86
Tabla N° 29 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Elementos	87
Tabla N° 30 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Sensibilidad	89
Tabla N° 31 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Empatía	90

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Han transcurrido ya muchas décadas desde que surgió la idea de juntar la calidad con la atención de los usuarios, si bien de principio este hecho se registró en la empresa, rápidamente abarcó otros espacios como el sector salud. Donde conocer la impresión de las personas respecto a la manera en la cual se les brinda atención era importante para efectuar una realimentación, además un usuario en salud mal atendido, puede ser candidato a un mal antecedente del servicio de cirugía.

Así surgió la necesidad de realizar la evaluación para los niveles de satisfacción del usuario interno; es decir de quienes son los prestadores de salud, que es diferente a las satisfacciones de los usuarios externos, es decir de los clientes o pacientes. Su perspectiva es importante, analizada a la luz de dimensiones como la infraestructura, la capacidad de solución del problema, las relaciones que se entablan con este, etc.

De otro lado también es de importancia que se mida el cuidado que brindan los licenciados en enfermería. Este grupo de integrantes del equipo de salud tienen su propio instrumento de trabajo para los procesos de los cuidados de enfermería y brindan no cualquier clase de atención, sino de tipo integral y holística, denominada cuidado.

El cuidado es “una actividad humana, una relación va más allá de la enfermedad” (1) y en esencia esa actividad que realiza en el medio hospitalario la o el Licenciada(o) de enfermería es esencial para el restablecimiento de la persona enferma, así no hay ningún otro profesional de la salud que permanezca durante todo el día al cuidado de su paciente,

analizando permanentemente la situación, a modo de información directa o indirecta, para luego enunciar mentalmente sus diagnósticos enfermeros y realizando las acciones que se requieren para el alcance de las metas del restablecimiento o curación de la persona. El cuidado es una actividad altamente demandante, que requiere que las personas que lo practican tengan suficiente conocimiento, experiencia y habilidades para su desenvolvimiento.

Respecto al tema de investigación Stein y colaboradores han efectuado un estudio muy interesante, el que concibe que “los cuidados de enfermería como los fenómenos que abarca, interactúa y asocia” (2) explicado de otra forma el cuidado del servicio que otorgan los enfermeros, se ocupa de todos los aspectos que involucran a la persona como ser biológico, psicológico y social, permite la relación del proveedor con su cliente es decir la persona sana o enferma que requiere de sus servicios y además permite ver a una persona como un ente complejo, con diferentes espacios que son interdependientes y complementarios.

La satisfacción es una experiencia personal, cada uno tiene expectativas distintas respecto a ella. Muchos se contentan con poco, en tanto que hay otros que son altamente exigentes y que no llegan a quedar contentos con el servicio. Por ello su medición es compleja. En el centro hospitalario Santa Rosa de Puerto Maldonado los usuarios no necesariamente llegan a satisfacer sus expectativas, en especial en un servicio como cirugía, donde se aloja a un grupo grande de pacientes que en su mayoría son producto de accidentes de tránsito, que de por sí tendrán una estancia prolongada; por lo que su capacidad de percibir la calidad del servicio, y a su vez su opinión acerca de la satisfacción es bastante más acertada que de usuarios ocasionales.

Los cuidados que imprimen cada uno de los enfermeros en estos pacientes que tienen dependencia III y IV, es bastante más rutinario que en otros servicios, pero no necesariamente llega abarcar todas las esferas o necesidades del paciente, debido a la alta cantidad de procedimientos que

surgen en las personas que requieren un proceso recuperativo que supera todos los estándares de permanencia.

Por ello analizar el cuidado recibió por el personal de enfermería y los niveles de satisfacción de los usuarios se vuelven especialmente importante para los profesionales de esta disciplina, pues permitirá tener noción de una dinámica entre el usuario y el receptor del cuidado, para establecer las necesidades de atención y las mejoras en el caso sean necesarias. Es por ello que nace la pregunta del estudio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería trans operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería post operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el

Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería trans operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019

Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería post operatoria y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

1.4 Variables

1.4.1 Variable Independiente

Cuidados quirúrgicos de enfermería

1.4.2 Variable dependiente

Nivel de satisfacción del usuario

1.4.3 Variable Interviniente

1. Edad: 18 en adelante.
2. Sexo: Masculino y femenino
3. Nivel de estudio: Ilustradas, Primario, secundario y superiores.
4. Grado de dependencia: I, II y III.
5. Tipo de seguro: Sis, Soat, Policía Nacional y otros.
6. Tipo de usuario: Nuevo y continuador
7. Tiempo de hospitalización: 2 días a más.

1.5 Operacionalización de variables

1.5.1 Variables implicadas

Variables	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Variable independiente: Cuidados quirúrgicos de enfermería	"En el contexto hospitalario, y en especial en el escenario quirúrgico, el paciente será el centro de atención constante para brindar una atención integral y de calidad en la que el personal de enfermería juega un papel importante, sin embargo, el trabajo en equipo es indispensable para lograr la calidad"	D1.- Pre operatoria.	Satisfacción de las necesidades básicas de los pacientes antes de la intervención quirúrgica	Cualitativa	Nominal
		D2.- Trans operatorio	Satisfacción de las necesidades básicas de las personas durante la intervención quirúrgica	Cualitativa	Nominal
		D2.- Post operatorio	Satisfacción de las necesidades básicas de las personas después la intervención quirúrgica	Cualitativa	Nominal
Variable dependiente: Nivel de satisfacción del usuario	"Es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Ribeiro" (2003)	D1.-Fiabilidad.	Confiability del servicio recibido.	Cualitativa	Nominal
		D2.-Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar en todas necesidades del usuario.	Cualitativa	Nominal
		D3.-Seguridad	Condiciones en las que se desarrolla una actividad	Cualitativa	Nominal
		D4.-Empatía	Comprender a la persona poniéndose en el lugar de las personas.	Cualitativa	Nominal
		D5.- Elementos tangibles	Dotación de infraestructura, equipamiento.	Cualitativa	Nominal

1.5.2 Variables no implicadas.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Cantidad de años de la persona	18 – 35 años 36 – a más	Cuantitativo	Intervalar
Sexo	Conjunto de características genotípicas y fenotípicas presentes en los sistemas, funciones y procesos de los cuerpos humanos.	Femenino Masculino	Cualitativa	Nominal
Nivel de estudio	Escolaridad alcanzada por la persona	lletrado Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Cualitativa	Nominal
Grado dependencia	Condición de la persona de acuerdo a si puede efectuar o no actividades de modo independiente	I II III	Cualitativa	Nominal
Tipo de seguro	Situación en la cual la persona enferma tiene algún tipo de respaldo contractual para solventar la recuperación de su salud	SIS SOAT Ninguno Otros	Cualitativa	Nominal
Tipo de usuario	Condición del usuario, con respecto al uso de los servicios de salud	Nuevo Continuador	Cualitativa	Nominal
Tiempo de hospitalización	Cantidad de días de permanencia en la institución en calidad de paciente	De 2 a 5 días De 6 a 10 días Más de 11 días	Cuantitativo	Intervalar

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1 Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

H2 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

H3 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

H4 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

H5 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios

hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

1.7. Justificación

Existen dos criterios o variables de investigación para el estudio planteado, que se consideran sumamente importantes a la hora de conocer en su real dimensión la satisfacción de los usuarios. Por ello el estudio se ha concebido bajo un enfoque que primeramente permita el aporte de información sobre las variables y luego sobre la relación que entre ellas se establece.

Entonces existe una clara intencionalidad de aporte científico puesto que los hallazgos de estudio permitirán esclarecer la realidad de la atención o mejor dicho el cuidado de la persona que efectúa la enfermera y la satisfacción como producto medible de este cuidado.

Así mismo tornándolo a partir de la perspectiva social, esta permitirá consolidar en un instrumento el aporte que efectúa la licenciada en enfermería a la salud de las personas en el medio hospitalario cumpliendo su función asistencial, plasmando así el aporte de las enfermeras desde su contribución con el cuidado que brindan a la satisfacción general de los pacientes que se atienden.

Este estudio supera los niveles básicos y se constituirá en un aporte de investigación interesante para quienes estudian y desarrollan la administración de los servicios de salud.

1.8. Consideraciones éticas

Para el progreso de la mencionada investigación se tomará en consideración principios bioéticos: no maleficencia, beneficencia y voluntad; de manera que las personas que se incorporen en el mismo lo hagan a fuerza de su propia voluntad. Aun cuando la aplicación de los instrumentos no es invasiva, por lo

tanto, no reviste riesgo para las personas involucradas. Se contará con el consentimiento informado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Lozada Sánchez Isabel del Carmen Viveros Cumbal María Gertrudis. “Actuación de Enfermería en el pre-operatorio en pacientes con cirugías abdominales en el Servicio de Cirugía de un Hospital Público de Guayaquil. De mayo a septiembre del año 2016”.

Conclusiones:

El tipo fue descriptivo, cualitativo, de corte transversal y observacional, con una muestra de 20 individuos sujetos de estudio quienes pertenecen a los personales de salud, se logró determinar que un 35% de encuestado no tienen conocimiento de las técnicas básicas para el corte de vello, a la vez un 95% de personas encuestadas no lleva a cabo las preparaciones psicológicas que son de mucha importancia para obtener una atención de calidad. Por otro lado, el actuar de los enfermeros(as) se determinó el cumplimiento de manera parcial de las actividades de preparación para el proceso preoperatorio y el desconocimiento w informaciones desactualizadas sobre el procedimiento el cual se realiza para esta fase, esta carencia incrementa de manera considerable los riesgos de complicaciones para los pacientes. (3).

Comentario:

Este estudio demuestra deficiencias del personal profesional de enfermería durante su actuación en el periodo pre operatorio, en pacientes con cirugía abdominal. Aspecto que no ayuda a las calidades sobre la atención, además del prestigio del personal en el área de enfermería en dicho establecimiento hospitalario.

Hinojosa Hinojosa Gladys, (2015) Ecuador, realiza una investigación intitulada: Satisfacción del paciente y su relación con la atención de

enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a septiembre del 2015.

El propósito del estudio fue el de realizar una estimación acerca del grado de satisfacciones en cuanto a los pacientes y las calidades sobre la atención del personal de enfermería del departamento quirúrgico del centro hospitalario. Los resultados permitieron concluir que las atenciones que se brindan hacia los pacientes tienen un nivel de regular, y se determinó muchas fallas como: la carencia de interés por apoyar a las necesidades y conflictos particulares, en relación con la carencia de la actitud cordial, para algunos casos se presenta la carencia de información acerca de algunos procedimientos, por ello se ve reflejada en el malestar del paciente.

2.1.2. A nivel nacional

Alva Albarrán, Claudia Marcela; Tirado Terán, Carola Berena. “Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016”

Conclusiones:

La investigación presenta un estudio de tipo descriptiva con un corte transversal, se tomó como muestra a un número de 20 personas quienes se encontraban en calidad de pacientes post operatorio inmediato.

Los resultados demostraron que un 67,5% de personas encuestadas se encuentran insatisfechas con los cuidados que han recibido, por otra parte el 32,5% del resto de encuestados considera que se encuentran insatisfechas y de acuerdo a las distintas características que se dividieron en dimensiones se determinó que un 37,5% de personas encuestadas están insatisfechas en relación a la dimensión de accesibilidad, un 47,5% de encuestados consideran que está satisfechos en relación con la dimensión explica y facilita, para la dimensión confort un 37,5% de encuestados consideran encontrarse satisfechos, y el otro 62,5% de personas encuestadas se mantienen insatisfechos, para la dimensión conserva relaciones sobre la confianza un 40% de encuestados consideran encontrarse satisfechos y el otro 60% restante

consideran encontrarse insatisfechos, y finalizando con las dimensiones para el caso de monitorea y realiza seguimientos se encontró que un 67,5% de encuestados consideran encontrarse satisfechos y el resto del 32,5% están insatisfechos (4).

Comentario:

Aunque mayoritariamente existe satisfacción para los pacientes post operados de manera inmediata, evidencia que existe un margen de insatisfacción. Con esta última es necesario mejorar los cuidados que brindan los profesionales enfermeros de la unidad de Cirugía del centro hospitalario Docente de Trujillo.

Campos-Rubio, Lucy; Chico-Ruíz, Julio; Cerna-Rebaza, Lisi. “Calidad del cuidado de Enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo – 2014”

Conclusiones:

Este trabajo presenta un enfoque de tipo cuantitativo, no experimental descriptivo, para la muestra se tomó un número total de 30 personales de enfermería de la especialidad de cirugía. Para las conclusiones se logró determinar que para la etapa preoperatoria un el rango para la buena calidad en cuanto al cuidado de enfermería para la seguridad total del usuario se encuentra representado por el valor de 37%, para la etapa trans operatoria la buena calidad en cuanto al cuidado de enfermería para la seguridad total del usuario viene representado por el valor de 63%, para el caso de la etapa post operatoria la buena calidad en cuanto al cuidado de enfermería para la seguridad total del usuario está representado por el valor de 70%, en conclusión el rango medio para la etapa preoperatoria de los pacientes se encuentra representado lo un 57% de grado bueno de la calidad de los cuidados recibidos por el personal enfermero en la seguridad total de los pacientes quirúrgicos. (6).

Comentario:

Este resultado también es favorable para el trabajo de los enfermeros(as) quienes otorgan servicios de cuidado quirúrgicos a nivel de dicho

establecimiento, aunque el promedio esto refleja “nivel de cuidado bueno”, dejando tareas pendientes para llegar a un nivel de satisfacción muy bueno que es el propósito fundamental de la calidad de los cuidados hacia el enfermero.

Ataurima Mañueco Rosa, (2016) presentó una investigación intitulada Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno 2016. El propósito fundamental del estudio era el de determinar los niveles de satisfacciones del paciente post operados acerca de los cuidados de enfermería para el caso del servicio otorgado por parte de la Unidad de recuperación de los pacientes anestesiados del centro hospitalario de ayuda Jesús de Nazareno.

Los resultados permitieron demostrar que el aspecto humano sobre los cuidados del personal enfermero se encuentra representado por el valor de 37,5% de satisfacción, en referencia al trato de amabilidad, en consideración a los acercamientos hacia los enfermos, la comunicación eficiente y la facilidad para poder expresar las emociones, pensamientos y deseos a diferencia de los aspectos técnicos que representa un alto grado de satisfacción con un valor de 57,7%, esto quiere decir que el personal de enfermería está preocupado más por los aspectos sobre la calidad técnica del cuidado que por los aspectos humanos. 22

2.1.3. A nivel local

Díaz Díaz, Flor Ayleen. “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado – 2016”

Conclusiones:

Este estudio presenta una investigación cuantitativa, descriptiva básica, la población estaba considerada por un número de 75 personas externas que utilizan los servicios del crecimiento y desarrollo.

Del total de la población sujeto de estudio, para la dimensión técnico – científico un 70,7% de las personas que fueron encuestadas manifiestan encontrarse satisfechas, y un 4% de encuestados consideran que el grado de satisfacción es bajo. Para el caso de la dimensión humana las personas encuestadas consideran encontrarse insatisfechos, por otra parte un 8% de las personas encuestadas consideran que se encuentran poco satisfechas y en cuanto a la dimensión entorno un 66,7% de encuestados consideran que se encuentran satisfechos a la vez que un 6,7% considera que se encuentran poco satisfechas. Por ello se llega a la conclusión de que las personas que fueron atendidas en el servicio de crecimiento y desarrollo están satisfechas con los cuidados que otorgan los profesionales enfermeros. Resaltando que en la dimensión humana los personales de enfermería deja de lado la parte humanitaria como el saludar, valores el ser solidario, respetuoso, es por ello que se encuentran bajos índices en la presenta dimensión y un aspecto a considerar de importancia en la dimensión entorno en la que los lavados de las manos está siendo dejada de lado por los personales de enfermería (8).

Comentario:

Estos resultados muestran preocupación debido a que la satisfacción solo se está dando por el aspecto técnico científico de los profesionales de enfermería; mas no, en los aspectos humanos y del entorno. Esto es de prioridad mejorar el aspecto de la calidez del profesional, y el lugar donde se presta los servicios (entornos).

2.2. Modelo teórico

Modelo teórico de Maryorie Gordon

Marjory Gordon es una teórica en enfermería que fue especialmente conocida al haber propuesto el modelo diagnóstico para enfermería, denominado como patrones funcionales. Esto significa considerar una serie de acciones y actitudes que ayudan a mejorar el bienestar saludable y además al bienestar de habitabilidad de los ciudadanos.

Para estudiar a los enfermos que utilizan incógnitas y cuestionarios acerca de la información objetiva, extraída de las observaciones realizadas por los pacientes.

Esta autora distingue 11 aspectos funcionales sobre las conductas en el centro hospitalario, la cual se procede a describir a continuación.

- Percepciones sobre salud.
- Alimentación y metabolismo.
- Exclusión.
- Actividades y ejercicios.
- Sueños y descansos.
- Cogniciones y percepciones.
- Auto percepciones y autoconceptos.
- Roles y relación.
- Sexualidad y reproducciones.
- Tolerancia para el estrés.
- Valor y creencia.

Percepción de la salud

Este aspecto se basa en la búsqueda de la determinación a través de unas cuantas incógnitas, los niveles de preocupaciones acerca de la salud de los pacientes, de igual manera investigando acerca de los hábitos y el grado actual del bienestar.

Las incógnitas se realizan con el propósito de investigar acerca de la salud general de los pacientes, como la cantidad de ocasiones que ha sido hospitalizado en los últimos tiempos, también, se realiza en búsqueda del posible habito nocivo y beneficioso de las personas, como los usos de alcoholes o tabaco, las comidas chatarra, los niveles de ejercicios habituales y demás informaciones.

Nutrición y metabolismo

Esta está concentrada en la examinación de las cantidades de nutriente y caloría que los pacientes ingieren y la relación con la cantidad diaria que requiere. Es por eso, que algunas incógnitas comunes se basan en las cosas que se come o se bebe durante un día, si ha subido o bajado de peso últimamente o si está siguiendo dietas determinadas. De la manera se pueden realizar preguntas acerca del suplemento y vitamina, o acerca de si previamente ha sufrido complicaciones con el apetito.

Eliminación

Este aspecto se encuentra orientado a la indagación de los adecuados funcionamientos de los aparatos excretores de la anatomía humana, en esta están comprendidas, las orinas, la sudoración y la función del intestino. Por el uso de este aspecto los enfermeros pueden descubrir la calidad, las cantidades y las regularidades de la deposición de los pacientes.

Otra vez, la gran parte de las incógnitas relacionadas con este aspecto está basado en las historias de los pacientes, tales preguntas pueden estar formuladas de la siguiente manera ¿ha presentado anteriormente dificultades intestinales o de orina? ¿Ha demostrado tener cambios significativos últimamente?

De ser necesario, el personal de enfermería está en la disposición de pedir muestra de orina o de heces con el propósito de poder ejecutar diagnósticos más completos.

Actividad y ejercicio

En este aspecto se basa en la indagación de los niveles de actividades físicas de los pacientes, en cuanto a los ejercicios que realiza de manera consiente como las que realiza ejecutando sus actividades cotidianas, de la misma manera se basa en poder conocer más a fondo acerca de la energía que posee el paciente para poder ejecutar sus labores diarias.

Sueño y descanso

En este aspecto se basa en el estudio del patrón de los sueños y descansos de los pacientes. Tales preguntas pueden estar formuladas de la siguiente manera ¿se levanta con energía luego de acostarse? ¿Tiene dificultades al momento de dormir, o está despertándose demasiado pronto? ¿Considera que duerme el tiempo necesario?

De ser necesario, los pacientes pueden someterse a estudios de los sueños directos con el propósito de localizar alguna dificultad como las apneas.

Cognición y percepción

Este aspecto está basado en la identificación de las habilidades de los pacientes con la finalidad de discernir los factores del ambiente a través de los 5 sentidos, también de las capacidades para la toma de decisiones, seguimiento de indicaciones, pensamiento lógico y uso de la memoria.

Ciertos problemas más comunes asociados con este aspecto son el problema perceptivo o los problemas de razonamiento y uso de las informaciones disponibles.

Autopercepción y autoconcepto

Estos aspectos están basados en la manera en la que cada uno de nosotros nos visualizamos. Las preguntas para estas pueden estar formuladas de la siguiente manera. ¿Cómo te consideras? ¿Consideras que tienes el control de tu vida? ¿Consideras que estas en situación de esclavitud de los momentos? ¿Crees en ti?

Rol y relaciones

La interrelación es uno de los factores con un alto nivel de importancia para las experiencias de los individuos, este patrón es de utilidad para la pesquisa para acercarse con la relación de los pacientes con los individuos de su ambiente. Estas incógnitas pueden estar formuladas de la siguiente manera ¿Cómo es que se llevan en su familia? ¿Por lo general te sientes en soledad? ¿De qué manera se relaciona con la sociedad o su ambiente laboral o de estudios?

Si por algún caso se encuentran presentes alguno familiar o amigo, el personal de enfermería puede mirar la relación entre estos sujetos para obtener información objetiva.

Sexualidad y reproducción

Este aspecto se debe utilizar solamente si se considera que es adecuado para las edades y situaciones determinadas de los pacientes.

De ser necesario el personal de enfermería puede realizar preguntas con el objetivo de recabar mayores datos acerca del asunto: ¿de manera frecuente está teniendo relaciones sexuales? ¿Se encuentra satisfecho con ellas? ¿Presenta algún tipo de dificultades? ¿Utiliza de manera frecuente alguna clase de anticonceptivos?

Tolerancia al estrés

El presente factor está encargado del análisis del grado de estrés del cliente externo, analizando la manera de hacer frente a momentos adversos como la circunstancia dificultosa que le tocó vivir durante las últimas situaciones.

Las incógnitas que se utilizan comúnmente son: ¿De qué manera haces frente al estrés? ¿En los últimos años ha tenido situaciones de crisis o cambios considerables?

Valores y creencias

Este aspecto se encuentra basado en el estudio del modo en el que los pacientes enfrentan las adversidades de la vida y como lo relaciona con el entorno social y con el mismo.

2.3. Marco Teórico

2.3.1. Cuidado de Enfermería

El cuidado se encuentra comprendido por los factores emotivos, relacionados con las actitudes y el compromiso, de la misma manera con ciertos componentes técnicos, a cual no puede estar separada para brindar el cuidado correspondiente. Asimismo las identificaciones de los significados de los cuidados de la persona que los brinda y para quienes las reciben, las intenciones y los objetivos que se persiguen. Por ello, las prácticas de enfermería se dedica lejos de las acciones sobre el cuidado relaciona el “que” de los cuidados con el “como” de las interacciones entre el paciente-enfermero, ello requiere que se cree un cuidado que tenga que recurrir a múltiples etapas: las reflexiones, las integraciones de alguna creencia y/o valor, los análisis críticos, las aplicaciones del conocimiento, los juicios clínicos, las intuiciones, las organizaciones del recuso y las evaluaciones de la calidad de la intervención. Desde este punto de vista, se basa en los cuidados de manera innovadora que relaciona la disciplina y las facultades de enfermería y que se encuentra centrado en las personas, las cuales, en el continuo interactuar con la sociedad, vive experiencias acerca de la salud (9).

Con respecto a lo señalado en el párrafo anterior, existe una investigación realizada por Wolf (1989) y citado por Susan Kérouac (1996) en la que se realiza la comparación de las prácticas de enfermería con las prácticas médicas, cuya finalidad era la de realizar la delimitación de la identidad profesional de cada una. Este estudio permitió demostrar que los médicos otorgan una manera determinada de cuidados al momento de realizar intervenciones quirúrgicas y tratamientos basados en medicamentos, por otra parte el personal de enfermería, adapta una serie de actuaciones las cuales consideran una manera diferente de actuar para cada uno de los pacientes, quedando demostrado de esta manera los cuidados, en otras palabras, le permite a las personas tener sentido de las experiencias sobre la salud y su vida propia, en ocasiones se torna menos posible tener contribución a la salud de las personas a través de las intervenciones concentradas en el recurso interior de los pacientes (cuidados integrales), que las intervenciones que se usan con el recurso exterior (el origen, las enfermedades y lo tratamientos) (9).

De manera frecuente los cuidados son invisibles, tal como lo indica Collière (1986), el cuidado o la preocupación por alguna persona, confiar en una persona, el refuerzo de sus capacidades, permitir que recobre las esperanzas, el acompañamiento en la experiencia de salud-enfermedades siendo presenciales, estas se consideran acciones invisibles. Para los cuidados en un aspecto de mayor amplitud, dicho de otra manera, el conocimiento de las personas, su ambiente y el apoyo brindado orientado a su pronta recuperación, el personal de enfermería requiere un elemento que es limitado: el factor tiempo, se cuenta con un escaso periodo de tiempo, lo que significa que los cuidados son incompletos, debido a que solo que cumplirán con actividades cotidianas de rutina, sin embargo se deja de lado un aspecto importante de los cuidados, aquel que tiene exigencia, ayuda, confort y educación.

Por otra parte, del mismo modo es indispensable que el personal de enfermería esté trabajando conjuntamente con el médico y demás profesionales con el propósito del aseguramiento de los cumplimientos de las terapias.

Aunque, se torne indispensable que le den mayor valor a aquellas actividades que se les delega a cada uno de los personales de enfermería, labores nuevas o de emergencia, y todas las demás labores que nos desvinculan del propósito principal: los cuidados.

Adam señala al respecto que los personales de enfermería asistencial acepten menos ser las secretarias, recepcionista, ayudante de laboratorios, o farmacéuticos (10), ya sea para que puedan realizar actividades administrativas, o si están dentro del área asistencial como enfermeros generales, especialistas o jefes, cumplen la labor social apoyando a la mejoría de la salud y bienestar dentro del hospital como en el medio social. (11).

Las prácticas de enfermería en esta situación, propone la participación de los cuidados basados de los conceptos de la materia de enfermería, y encaminada a lo que hacen los individuos, más de lo que realizan los sujetos (técnica) o para ellos (otorgar medicamentos). Ello propone las necesidades del estilo

innovador de administración dirigida a los cuidados personalizados, en base a las experiencias individuales sobre la salud, en ese caso los cuidados de enfermería se convierten en específicas, particulares y contextuales. (12).

De esta manera, la planificación sobre los cuidados determinados que se elaboran para algunas experiencias de salud que se presentan en fuentes teóricas, ayudan a encaminar, sin embargo, la planificación de cuidados particulares se tornan indispensables, esto quiere decir, que el uso de la metodología de atenciones de enfermería en las prácticas cotidianas s vuelve indudable e indispensable para marcar el distintivo.

En la dirección de los cuidados, está involucrado la producción de los dispositivos para su compilación de datos de modo sistemático, acerca de las experiencias de salud y el ambiente (individual, de familia, comunitaria), en esta se encuentra incluida el análisis reflexivo de la información, y la elaboración de la mano con los pacientes y las familias de las metas de la salud. El personal de enfermería tiene que elaborar un diagnóstico de enfermería que haga de resumen las respuestas de los individuos a su experiencia en salud y las causas de dichas respuestas. La planificación de la intervención necesita de conocimientos y el arte de enfermería, que cambia de acuerdo a las concepciones de la materia, pero que por lo general encaminadas por el principio indispensable de los cuidados. Como por ejemplo, los cuidados que se ofrecen a las personas en el ambiente que los rodea en la que la tecnología es cada vez compleja, tal es el caso de la unidad de cuidados intensivos, quiere que el personal de enfermería se concentre todas la atenciones en el paciente para ello se ha empezado a tomar medidas especializadas. El personal de enfermería tiene que asegurar que el paciente se sienta cómodo, en estado de seguridad, esté atendido de manera adecuada y también que se encuentre atento a que el equipo de monitoreo esté funcionando de manera correcta. A pasear del ambiente complicado, el personal de enfermería tiene que brindar los cuidados humanizados. Otorgar la prioridad al paciente antes que a la rutina de organización del trabajo, de ser necesario puede cambiar el ambiente para brindar una mejor calidad de atención y sin presentaciones de riesgos. El

personal de enfermería tiene un buen entendimiento del paciente y de su entorno de su vida, tiene mayores posibilidades de facilitar la interrelación y decisión conjunta con el profesional de salud y del servicio con los que se cuentan. (13).

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTE QUIRURGICO

dentro del entorno centro hospitalario, y en particular en el entorno jurídico, los pacientes son y serán los centros de atención insistente cuya finalidad es la de otorgar una buena contribución completa y sobre todo con la calidad correspondiente, en la que los enfermeros tienen un rol muy importante, pero, el trabajo conjunto también es importante para el logro de la calidad durante la etapa peri operatoria (14), la cual se clasifica de la siguiente manera:

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA ETAPA PREOPERATORIA

Ante la inminencia de una cirugía, se encuentra constituido por electrocardiogramas, analíticos completos (hemogramas, bioquímicas y coagulaciones) y radiografías del tórax. También depende de las edades de los pacientes para determinar si se tomaran otro tipo de análisis:

Para las edades entre 0 y 14: Hemogramas y coagulaciones.

Para las edades entre 14 y 20: Hemogramas, coagulaciones y bioquímicas.

Para las edades entre 20 y 40: Hemogramas, coagulaciones, bioquímicas y electrocardiogramas.

Para las edades de 40 en adelante: Hemogramas, coagulaciones, bioquímicas, electrocardiogramas y Radiografías de tórax.

Vía venosa periférica

De manera preferente se tiene que canalizar los miembros superiores derechos, evitando de esta manera la vena del dorso de la mano y se valore principalmente la vena de la flexura de los codos, el número de catéter que se introducirá no tiene que estar por debajo del N°20, lo más adecuado para esta

caso es canalizar un N°18 para personas adultas y el N°22 para el caso de niños.

Limpieza de la zona intestinal

Se realiza de ser el caso de alguna cirugía abdominal y en todo momento con criterios médicos. Se procede a realizar a través de la utilización del enema jabonoso, esta debe de ser aplicada uno la tarde anterior y otro algunas horas previas a esta.

Alimentación

Se deja a los pacientes en ayuda durante 24 horas.

Preparativos finales

La fecha en la que se interviene se termina las preparaciones:

Higiene completa de ser el caso de que el enfermo sea autosuficiente se le pedirá que tome un baño, de lo contrario se le realizará un aseo general dentro de la cama, para los dos casos se tiene que acudir a la sala de quirófano sin tener ropas interiores. (15).

Rasurado de la zona quirúrgica: de ser el caso de que al momento de la intervención se presente poca cantidad de vellos, no se procederá a rasurar (15).

Medición de constantes vitales: se tomará y se procederá a registrar en las gráficas de enfermería. (15).

Retirada de joyas, prótesis dentales, lentillas, etc., se dará en resguardo de los familiares (15).

Al momento de que el vigilante tenga que acudir a la búsqueda de los pacientes con el propósito de acompañarlo al quirófano, este debe ir en compañía de algún familiar y presentando el historial clínico completo.

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL TRANSOPERATORIO

Ingreso del paciente al quirófano: el presentar al grupo de cirugía a los pacientes se tornan obligatorios, esta tiene el propósito de otorgar a los pacientes mayor tranquilidad y seguridad en todo momento.

Identificación del paciente

- a) realizar una pregunta a los pacientes para que digan su nombre de manera directa.
- b) determinar que la información presentada en los brazaletes concuerden y sean los correctos
- c) realizar la revisión de los expedientes clínicos y analizar el resultado obtenido en los análisis previos.
- d) revisar la revisión de los registros preoperatorios.
- e) corroborar las acciones que se procederá a efectuar.

Anestesia general. – se refiere a la aplicación de un anestésico dentro del cuerpo, lo que causa que el enfermo se encuentre en el estado de inconsciente y que luego de que se suspendan los efectos de la anestesia el paciente vuelve a recobrar la conciencia (16).

Colocación del paciente en la mesa quirúrgica.- las posiciones que adoptarán los pacientes serán de acuerdo a los procedimientos que se realizaran en las áreas establecidas y que de este mismo no presente intervención alguna en las funciones vitales del paciente o que tenga que sufrir alguna lesión por medio de las cirugías (17).

Esta presenta 4 elementos fundamentales:

- a) Controles respiratorios.
- b) Controles circulatorios.
- c) Controles neurológicos.
- d) Controles de líquido y electrólito.

CUIDADOS DE ENFERMERÍA POST- OPERATORIO

Al momento que los pacientes vuelven a la unidad de hospitalización, se realiza primeramente es realizar la valoración correspondiente:

Vigilar los grados de conciencia.

Tomar las constantes vitales y se procede a registrarlos en las gráficas de enfermería.

Observar que los apósitos o vendajes se encuentren limpios proviniendo del quirófano.

Comprobar el correcto funcionamiento de las vías venosas, de las sondas y drenajes, de ser el caso que los tenga

Actualizar la medicación de los cirujanos, de ser el caso de que esta haya variado.

Comprobar el analgésico pautado y se empezara a la aplicación cuando se requiera

Mirar la hora con el propósito de empezar la tolerancia de las dietas. Comenzar aplicado solo líquidos y si este los tolera, para la posterior comida ya se podrá aplicar comidas blandas. De ser el caso que no exista indicaciones, se esperará alrededor de 4 horas para dar inicio. (15)

2.3.2. Nivel de satisfacción del usuario

Las satisfacciones de los pacientes, es una teoría multidimensional que realiza la evaluación de forma particular a diferentes elementos que se encuentran vinculados con los cuidados de la salud, se han definido como las medidas en las que las intenciones sanitarias y los estados de la salud que resulta, cumpla con la expectativa del usuario. Ribeiro (2003). Realiza una definición de la satisfacción como las respuestas emocionales de los pacientes, acerca de los elementos que sobresalen en relación con las atenciones recibidas y describe que las satisfacciones son indicadores confiables para el análisis en cuanto a las calidades de atenciones (19).

Podemos decir, pues, que las satisfacciones de los pacientes suponen las valoraciones subjetivas de las metas alcanzadas por el sistema de datos, y que

sirve como factor sustituto de medios más objetivos de eficiencia que, por lo general no se encuentra disponible. Se puede considerar que las satisfacciones son indicadores blandos, con un marcado factor subjetivo, puesto que se encuentra centrado en la percepción y actitud que al criterio determinado y objetivo. De alguna forma, las satisfacciones proporcionan las valoraciones acerca de las visiones de los sistemas que poseen los pacientes, más que acerca de las calidades técnicas de los mismos, y que posibilitan estar encaminadas a circunstancias en las que, de ser que los sistemas de información sean percibidos por los pacientes como negativas, deficientes o insatisfechas, constituye para ellos un inadecuado sistema de información, por lo que la percepción de los pacientes se tornan determinantes para el consecución o fallo del sistema informativo.

Desde la perspectiva del paciente, el nivel de satisfacciones de los requerimientos de información es la medida eficiente de los sistemas excelentes, las opiniones de los pacientes acerca del nivel de satisfacción o insatisfacción, está relacionada de manera directa con la calidad de servicio, de las características o de los datos proporcionados y que son pate de los datos de mucha importancia sobre el logro o infortunio de los sistemas para cubrir la expectativa. No basta solo con que el sistema funcione, se requiere que los servicios prestados sean satisfactorios para los pacientes y que este tenga la misma percepción. Se puede determinar una definición simple para el concepto de los niveles de satisfacciones de los usuarios dentro de los libros en las bibliotecas, a pesar de que se recuerde que se basa en definiciones estándar y que todos los pacientes elaboran su propia definición: la perspectiva de los pacientes de haber usado de manera correcta su tiempo, habiendo recibido acorde a su punto de vista su propia expectativa dentro de un determinado ambiente y las mejores prestaciones de los servicios. Se otorga un valor subjetivo a los propios conceptos de la satisfacción en relación con los servicios y el paciente. También, no se tornara un servicio de calidad si los pacientes lo perciben de esa manera. De igual modo, debemos estar conscientes de que el estándar de los servicios son distintos para cada paciente, es se encuentran en función de su punto de vista. 8.

De hecho, la satisfacción va íntimamente ligada a la calidad, a este respecto señalan autores que:

Una polémica común a la hora de la definición de la calidad de atención son las informaciones sesgadas que se generan acorde a las perspectivas del usuario, gestor, proveedor directo la cual predomina en la misma. Generalmente si se llevan dichas discusiones a su rasgo más grueso, el profesional puede apreciar primero la atención adecuada de acuerdo a la ciencia, dentro de la limitación tecnología que existe, y en todo momento sesgado a las mejoras de la salud de los pacientes de manera individual, en el que el interés actúa; encuentra la dificultad de introducir la dimensión social y poblacional, así como el criterio de eficacia dentro de la decisión clínica ante los pacientes particulares; por el contrario, esta dimensión tienen que ser las que debería de valorar el gestor, la gerencia generalmente, como preponderancia. El usuario, por otra parte, coinciden con los profesionales en rechazar a la consideración de la limitación de recursos para las atenciones de los pacientes particulares, y se percibe como determinante para la calidad de los tratos interpersonales, las accesibilidades y el resultado determinado de las mejoras en la salud y bienestar en un corto periodo de tiempo, más la consideración de tipo científica-técnica en modo escrito, acerca de la cual obviamente no presenta, generalmente, el elemento de juicio necesario de valor. (20).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

De acuerdo al SERVQUAL, instrumento utilizado en el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario se mide desde la dimensión de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (21).

1. Confiabilidad: Es el talento de poder brindar un servicio comprometido del modo más digno posible en cuanto a la confiabilidad y de precisión. Este es un elemento importante pues las personas acuden al servicio de salud buscando solucionar un problema concreto, este si bien es un comportamiento que no guarda relación con la previsión, pero en la práctica

las personas van a los servicios de salud cuando están enfermos, por lo que su percepción de salud se evaluará en cuanto se haya resuelto el motivo que lo llevo al sistema de salud.

2. **Sensibilidad:** Es la aptitud de brindar apoyo al paciente y brindar el servicio de manera expedita. Las personas suelen medir al personal conforme este les ha contribuido en la solución de un problema, pero además en su disposición personal de escucha y apoyo a las personas, es decir tiene más que ver con el trato que con la solución del motivo de consulta.
3. **Seguridad:** saberes y gentileza del personal de salud y la disposición para transmitir un estado de confiabilidad y seguridad. No todas las personas inspiran confianza, en especial cuando se trata de empleados sucios, malolientes y descuidados de su aspecto o de la forma en la cual se relacionan o hasta hablan.
4. **Empatía:** cuidados y atenciones personalizadas que se otorgan a los pacientes. Cuando el trabajador de la salud presta atención a los problemas y consultas del paciente, lo escucha atentamente, le interroga, pero además establece una comunicación efectiva y muestra sensibilidad por su situación.
5. **Tangibles:** perspectiva de la infraestructura, equipos, de los personales y materiales impresos. integran los elementos que están al servicio del personal y del paciente, como ambientes, iluminación, ventilación, aire acondicionado, lugar de espera, privacidad de los lugares, etc.

2.4. Definición de términos

Cuidado de Enfermería: Trabajo objetivo que realiza la enfermera empleando el proceso de atención de enfermería.

Satisfacción del usuario: Resultante de la percepción de las atenciones de salud recibidas en un establecimiento de la salud.

Enfermería: Profesión dedicada al cuidado del sujeto, a partir del nacimiento hasta el desenlace de la muerte natural.

Pre operatoria: Satisfacción de las necesidades básicas de los pacientes antes de la intervención quirúrgica.

Trans operatorio: grado de satisfacciones de la necesidad primaria del individuo durante la intervención quirúrgica.

Post operatorio: grado de satisfacciones de la necesidad primaria del individuo después de la intervención quirúrgica.

Fiabilidad: Confiabilidad del servicio recibido.

Capacidad de respuesta: condición de otorgar ayuda en todas necesidades del usuario.

Seguridad: Condiciones en las que se desarrolla una actividad.

Empatía: Comprender a la persona poniéndose en el lugar de las personas.

Elementos tangibles: Dotación de infraestructura, equipamiento.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. El método de investigación.

Para este estudio se empleó el método hipotético deductivo, es un método que parte de las observaciones del fenómeno general con la finalidad de indicar la verdad particular que contiene de manera explícita las circunstancias comunes. De acuerdo con Bernal (2006, p. 56), el método hipotético deductivo se basa en el proceso que inicia con la confirmación de la hipótesis en búsqueda de rechazar dichas hipótesis, suponiendo a partir de ellas las conclusiones que tienen que corroborarse con los hechos.

Por esta razón es que la ejecución del estudio, se utilizó las formulaciones de las hipótesis, de las que se analizaron las variables, partiendo de la dimensión se procedió a la formulación del indicador cuantificable, por ello, las encuestas aplicadas a los sujetos de estudio tienen datos que se pueden transformar en categoría de estudio orientado a la obtención real de la realidad. Las verificaciones de la hipótesis específica, en referencia con la etapa de recolección de información, logro de manera progresiva las comprobaciones de la hipótesis general del estudio.

3.2. Tipo de estudio

Para la ejecución de dicha investigación se utilizó un estudio de tipo: Correlacional y de cohorte transversal.

3.2.1. Correlacional

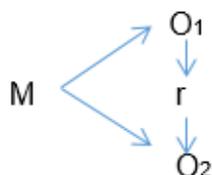
Porque se estableció la relación existente entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

3.2.2. Transversal.

Porque que el estudio se realizó en una sola ocasión para poder medir entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

3.3. Diseño del estudio

Dado que el estudio es correlativo, se considera como estudio no experimental. Denotado de la siguiente manera:



Dónde:

- M Representa la muestra de estudio
- O1 Representa la variable 1: Cuidados quirúrgicos de enfermería
- O2 Representa la variable 2: Calidad de servicio.
- r Representa la relación que se establece (variable 1 VS variable 2)

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Se consideró a los pacientes de 18 años a más, y sensorialmente orientados hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, que se hallen en dicho servicio al momento de la aplicación de los instrumentos de estudio, la cantidad de población se estableció tomando en cuenta la población referencial promedio de los dos meses.

3.4.2. Muestra

Dado que la población no es pequeña, la muestra será obtenida empleando un muestreo probabilístico por conveniencia.

Por lo tanto: n

n =120 pacientes.

3.5. Métodos y técnica

3.5.1. Método

Analítico, inductivo-deductivo y el estadístico.

3.5.2. Técnica

Se procedió a hacer uso de la encuesta como técnica de recopilación de datos, mediante la cual se recolecto de manera directa la información requerida entre las personas hospitalizadas en los servicios de traumatología y cirugía, los investigadores para obtener la información según los instrumentos seleccionados.

Además, se empleó la observación para verificar la satisfacción con la atención en el pre, trans y post operatorio.

3.5.3. Instrumento

Cirugía segura UPS.

Se empleará SERVQUAL del MINSA del Perú.

El instrumento que se tomó para realizar la investigación fue la encuesta SERVQUAL, fueron aplicadas en los centros de salud y servicio médico de apoyo. Dicho instrumento se encuentra constituido por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, divididas en 5 juicios valorativos de la calidad. Fiabilidad: en ellas se encuentran las preguntas del 1-5. Capacidad de respuesta: preguntas de 6-9. Seguridad: preguntas de 10-13. Empatía: preguntas del 14-18. Aspectos tangibles: preguntas de 19-22.

Se usó cuestionario de cuidado de Enfermería.

3.5.4. Validación de instrumento

Los instrumentos elegidos para el presente fueron validados por tres expertos.

3.6. Tratamiento de los datos

La información que fue recabada de las aplicaciones de los instrumentos, se procedieron a tabularse dentro de una base de datos en software estadístico de SPSS, a partir de la cual se realizó el análisis de los datos mismos que se interpretaron y analizaron de modo conveniente.

PUNTUACIÓN CRITERIOS PARA EVALUAR LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Hernández et al, (2014)

Tabla N° 1 Confiabilidad del instrumento

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuidados quirúrgicos de enfermería	Alfa de Cronbach.	0,719.
Nivel de satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach.	0,862.

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

El valor para el coeficiente Alfa de Cronbach se encuentra por encima de 0,8 en cuanto a ambos instrumentos descritos en los párrafos anteriores. Hernández, et al. (2014); refieren que, cuanto más alto es el valor de Alfa, mayor es el grado de confiabilidad. Primera variable el valor es 0,719 de la se variable es 0,862 estos se consideran un valor alto, por ello, se considera que el instrumento presenta un alto grado de confiabilidad, quiere decir aceptable.

Con respecto a la validación en cuanto a la forma del instrumento, contenido y estructura del estudio, se tuvo que hacer uso de las opiniones de expertos. Dado que se requiere determinar el nivel de validez de los datos colocados dentro de los instrumentos de dicho estudio, se tomó a 2 profesionales con experiencia en la materia de investigación y las clases de actividades que ejecutan cada experto..

Tabla N° 2 Validación del instrumento.

EXPERTO	VALIDACION	CALIFICACION
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Tabla 2, ambos expertos dieron su validez para dicha investigación, debido a que corroboran en grado de validez del instrumento a utilizarse para la recopilación de información, el cual lo consideran como bueno.

CAPITULO IV RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para esta correspondiente unidad se procede a presentar los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación de los instrumentos previamente validados, luego que se recopilaran los datos se continuó con la realización de los análisis de la información, por lo que se tuvo que realizar la distribución de frecuencia y el porcentaje que se presenta en el cuadro, mismo que puede ser observado a través del valor absoluto y las relaciones porcentuales por variable y dimensión, tales valores están presentados a través de un gráfico de barra, dentro de la dimensión.

En esta parte se procede a mostrar los resultados del estudio, mediante el uso de las encuestas que fueron aplicadas a 120 usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado.

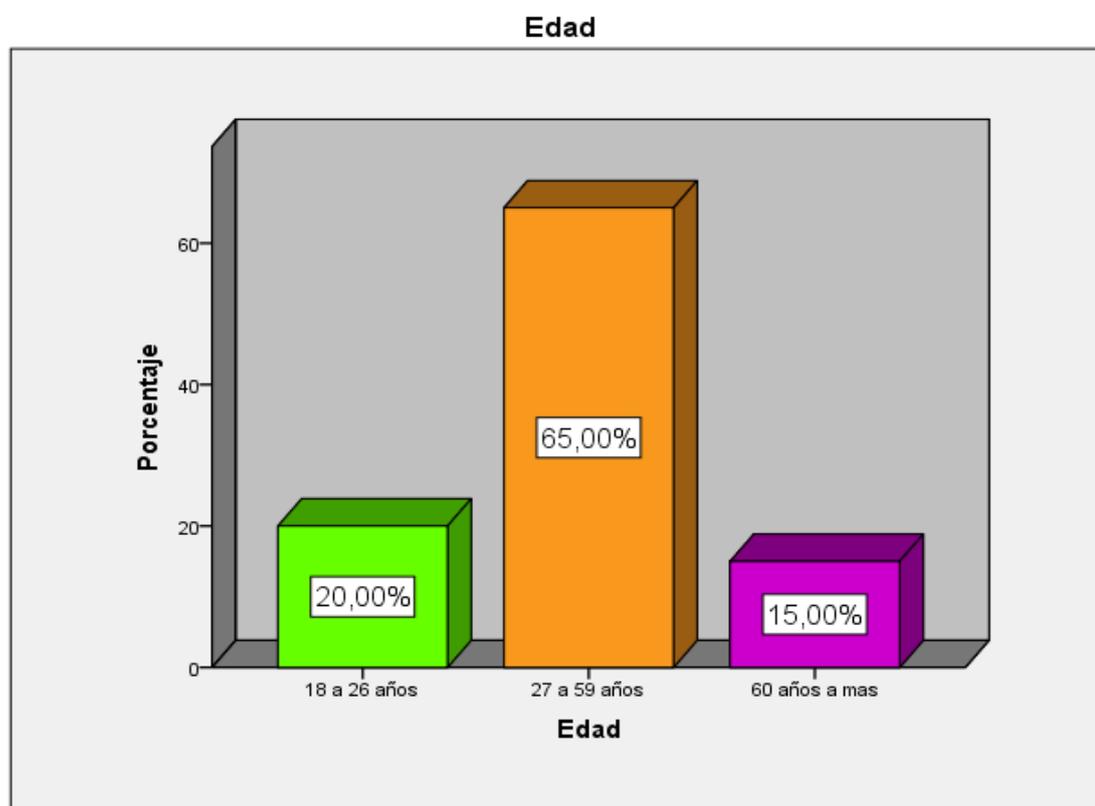
De la misma manera, se determina el resultado obtenido mediante el uso de la encuesta “**cuestionario para Trabajadores**” misma que se encontraba constituida por 27 ítems, en la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería, y 21 ítems, para la segunda variable: Nivel de satisfacción del usuario, también, se hizo uso. Con el objetivo de brindar una buena comprensión, una división organizada a través de las y dimensiones de estudio, en cuadros y gráficos estadísticos.

Tabla N° 3 Datos generales de los usuarios: Edad.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 26 años	24	20,0	20,0	20,0
	27 a 59 años	78	65,0	65,0	85,0
	60 años a mas	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 5 Datos generales de los usuarios: Edad.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con el resultado obtenido en cuanto a las edades en la tabla N° 3 y en el gráfico N°1, se puede apreciar que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen el (65,00%) edades de 27 a 59 años de edad, así mismo el (20,00%) que poseen edades de dieciocho a veintiséis años de edad, y finalmente en una minoría

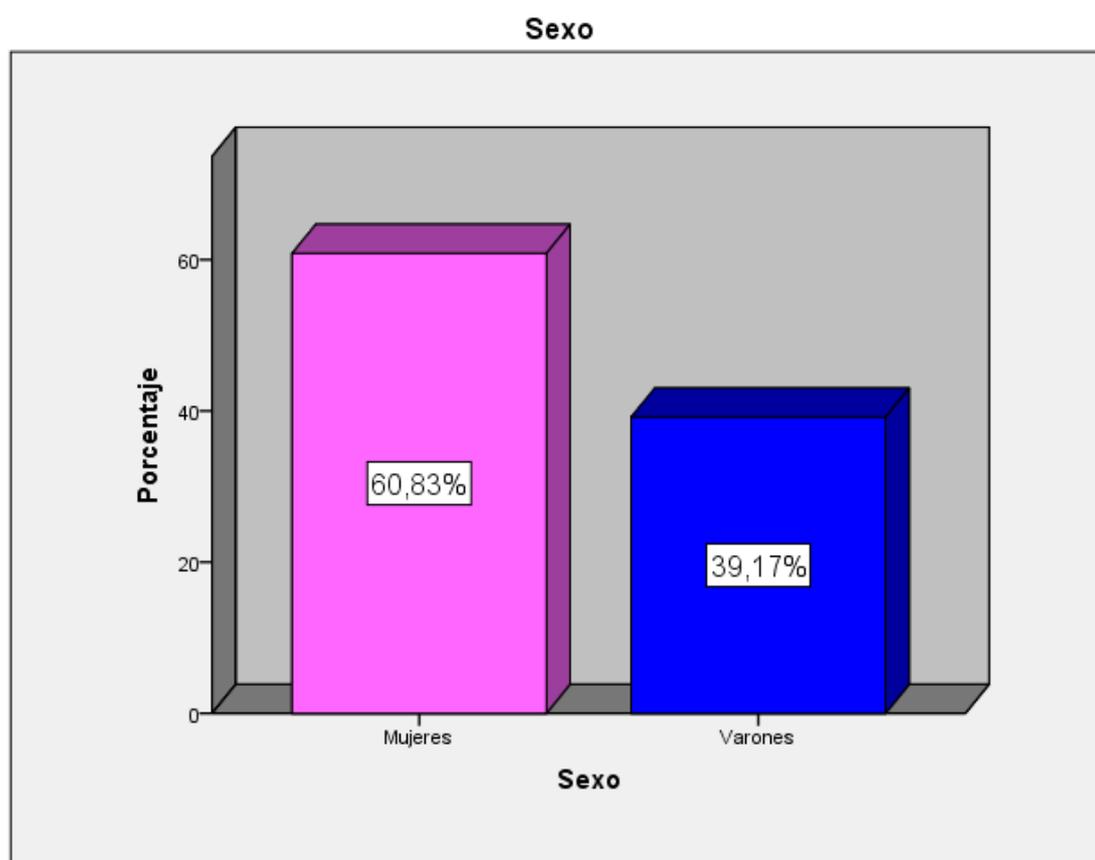
(15.00%) de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen sesenta años o más.

Tabla N° 4 Datos generales de los usuarios: Sexo.

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujeres	73	60,8	60,8	60,8
	Varones	47	39,2	39,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *estudiantes de 4to de secundaria del Centro Educativo "Señor de los Milagros".*

Gráfico N° 6 Datos generales de la los usuarios: Género.



Fuente: *estudiantes de 4to de secundaria del Centro Educativo "Señor de los Milagros".*

De acuerdo con la Tabla 4 y Gráfico 2, podemos apreciar que del 60.83% de los orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son de sexo Femenino. Y el 39,17% de los usuarios atendidos son de sexo Masculinos.

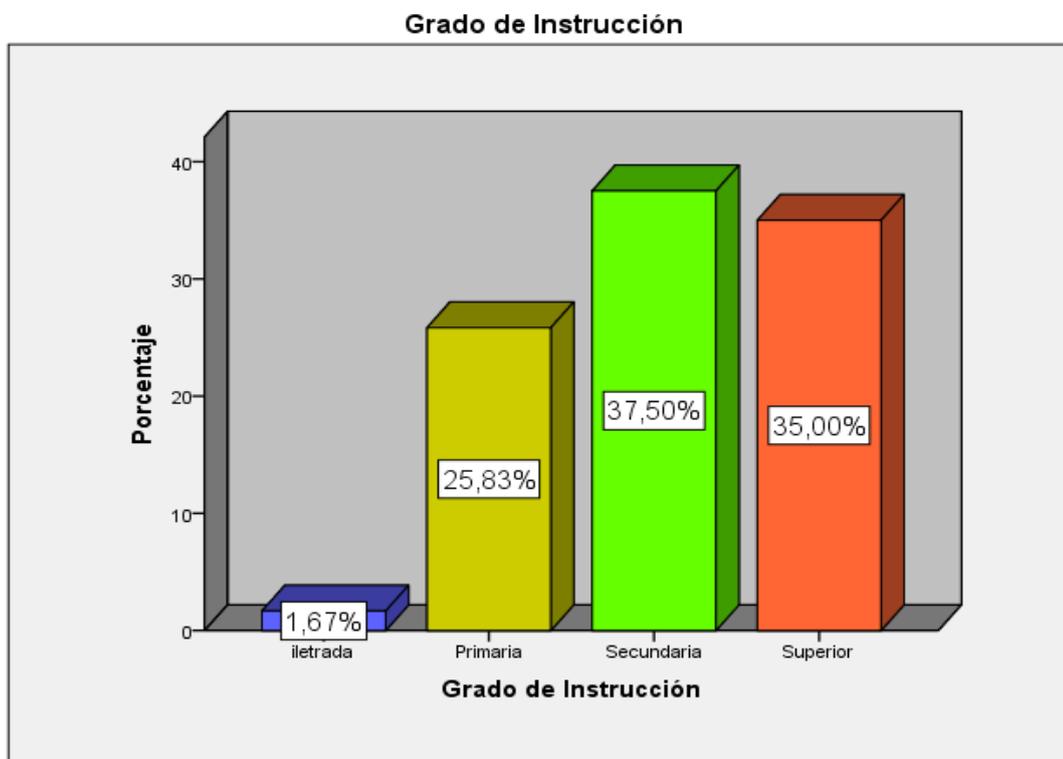
Esto quiere decir que gran parte de los pacientes atendidos son en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son mujeres.

Tabla N° 5 Datos generales de los usuarios: Grado de Instrucción.

		Grado de Instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	iletrada	2	1,7	1,7	1,7
	Primaria	31	25,8	25,8	27,5
	Secundaria	45	37,5	37,5	65,0
	Superior	42	35,0	35,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 7 Datos generales de los usuarios: Grado de Instrucción.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con la Tabla 5 y Gráfico 3, podemos apreciar que un 37,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen Secundaria, El 35,00% de los usuarios tienen estudio superior, El 25,83% de los usuarios afirman que tienen estudios de

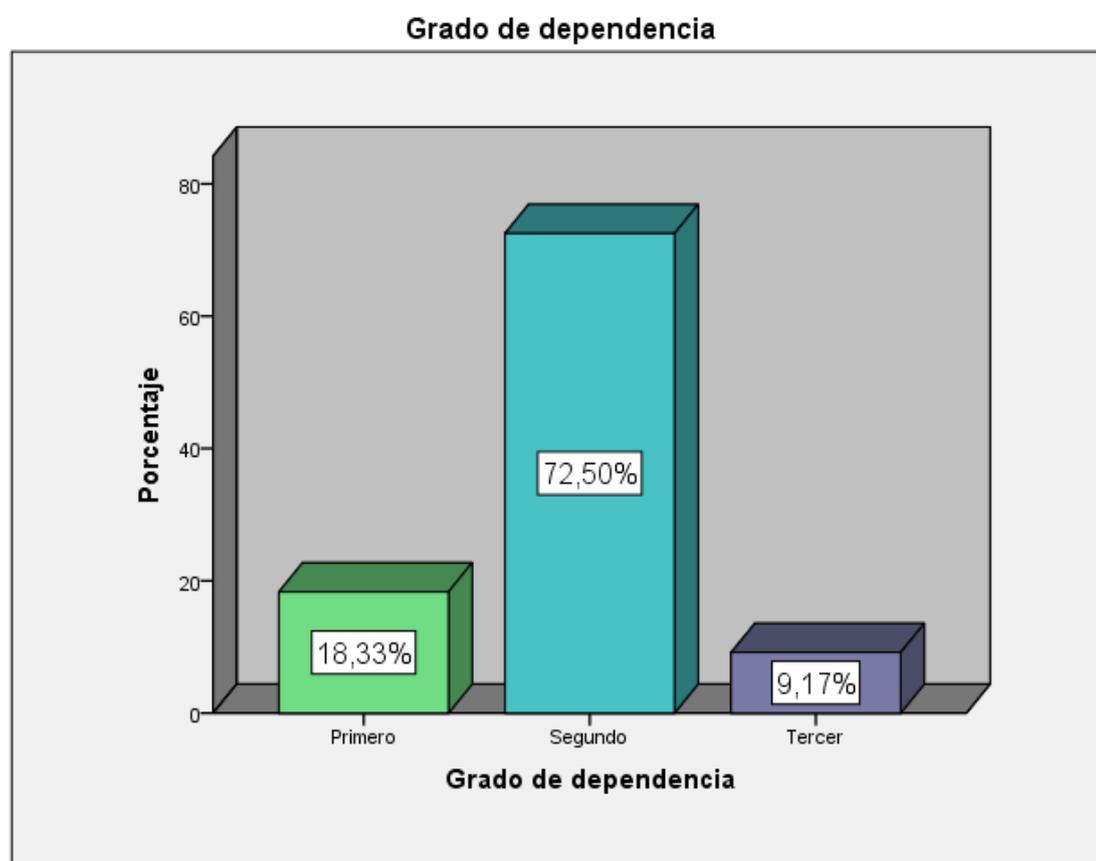
Primaria, Y el 1,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son iletrada.

Tabla N° 6 Datos generales de los usuarios: Grado de dependencia.

		Grado de dependencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primero	22	18,3	18,3	18,3
	Segundo	87	72,5	72,5	90,8
	Tercer	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

Gráfico N° 8 Datos generales de los usuarios: Grado de dependencia.



Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

De acuerdo con la Tabla 6 y Gráfico 4, se puede observar que del 72,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa depende del segundo grado de dependencia, el 18,33% depende del

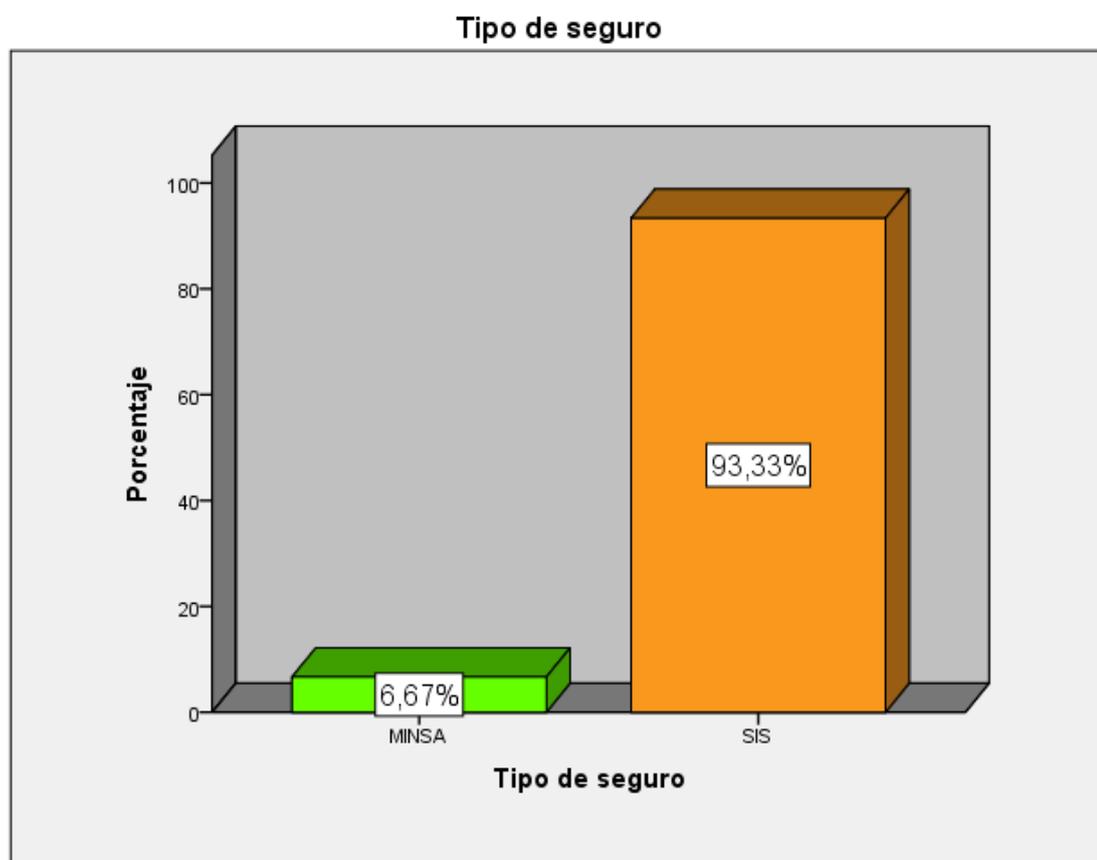
primer grado de dependencia, Y el 9,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado depende del tercer grado de dependencia.

Tabla N° 7 Datos generales de los usuarios: Tipo de seguro.

		Tipo de seguro			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MINSA	8	6,7	6,7	6,7
	SIS	112	93,3	93,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

Gráfico N° 9 Datos generales de los usuarios: Tipo de seguro.



Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

De acuerdo con la Tabla 7 y Gráfico 5, podemos apreciar que del 93,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado afirman que pertenecen al tipo de seguro Sistema Integral de Salud, Y el 6,67% de los usuarios orientados y atendido en el

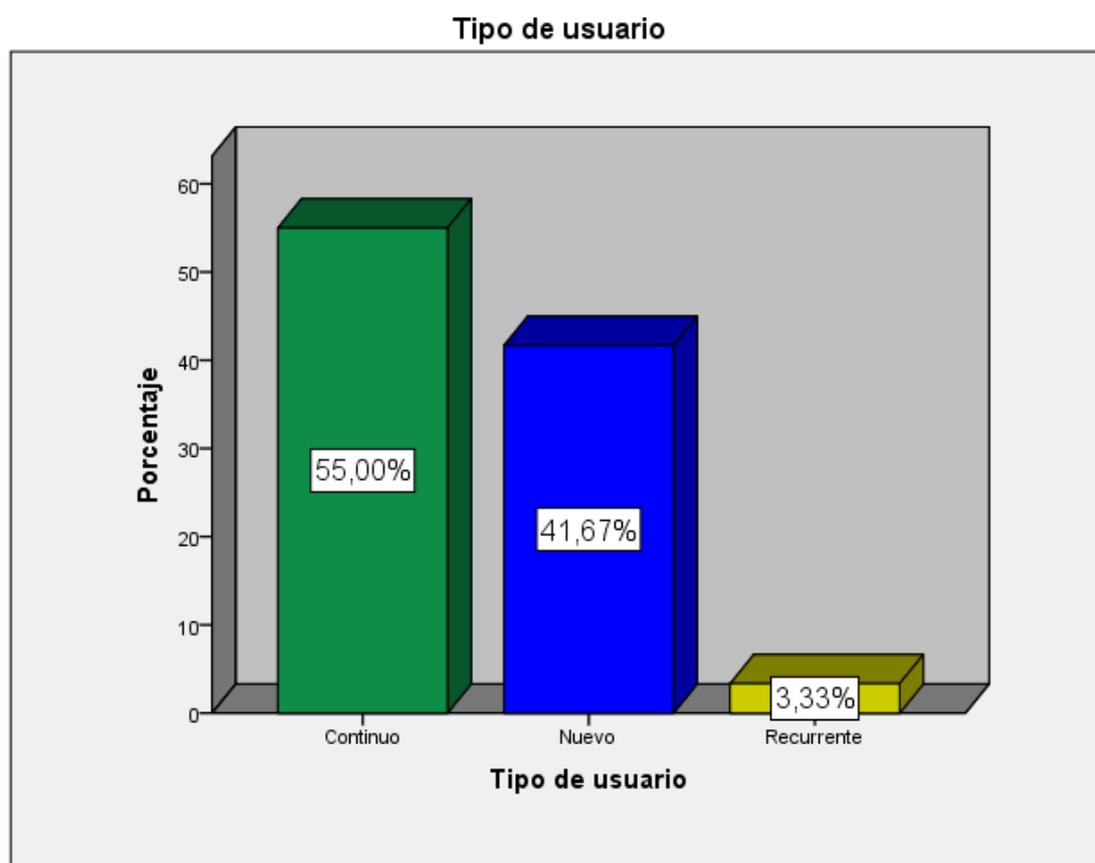
Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, manifiestan que pertenecen al tipo de seguro MINSA.

Tabla N° 8 Datos generales de los usuarios: Tipo de usuario.

		Tipo de usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Continuo	66	55,0	55,0	55,0
	Nuevo	50	41,7	41,7	96,7
	Recurrente	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

Gráfico N° 10 Datos generales de los usuarios: Tipo de usuario.



Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

De acuerdo con la Tabla 8 y Gráfico 6, podemos apreciar que del 55,00% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado manifiestan que son Continuo, el 41,67% afirman que

son usuarios Nuevo, Y el 3,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, afirman que son recurrentes.

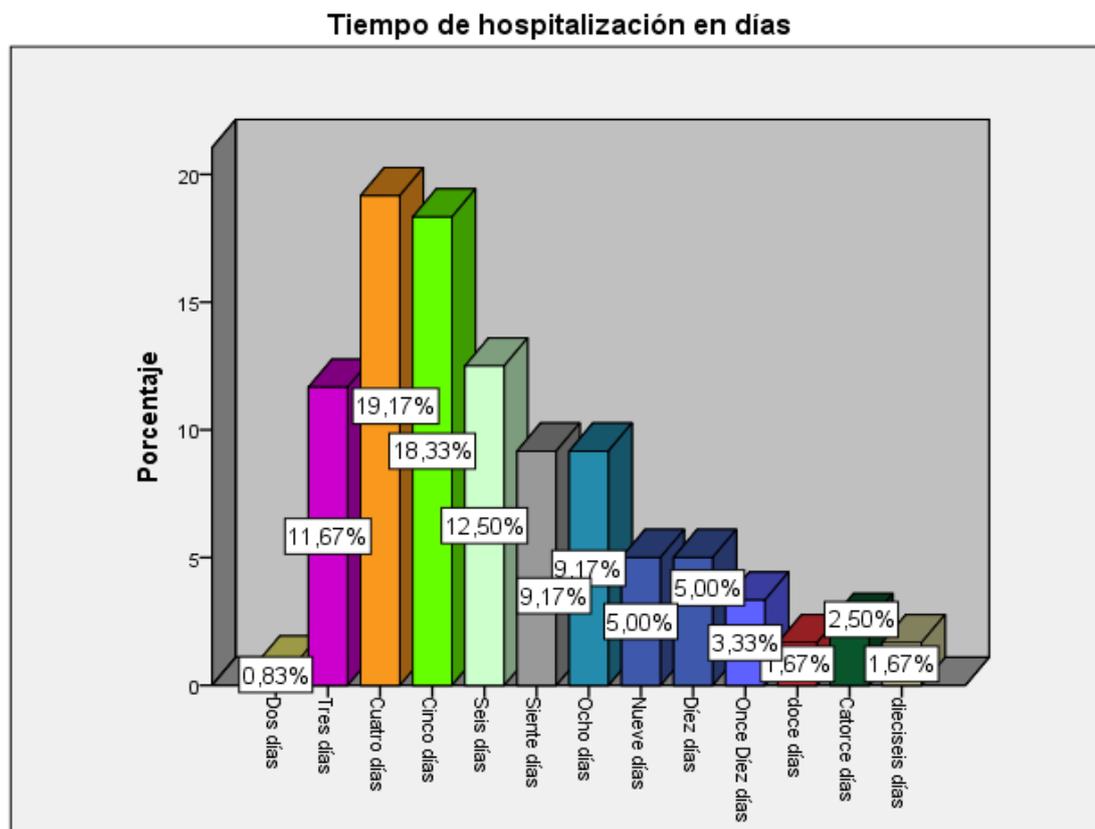
Tabla N° 9 Datos generales de los usuarios: Tiempo de hospitalización en días.

Tiempo de hospitalización en días

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dos días	1	,8	,8	,8
	Tres días	14	11,7	11,7	12,5
	Cuatro días	23	19,2	19,2	31,7
	Cinco días	22	18,3	18,3	50,0
	Seis días	15	12,5	12,5	62,5
	Siente días	11	9,2	9,2	71,7
	Ocho días	11	9,2	9,2	80,8
	Nueve días	6	5,0	5,0	85,8
	Diez días	6	5,0	5,0	90,8
	Once Diez días	4	3,3	3,3	94,2
	doce días	2	1,7	1,7	95,8
	Catorce días	3	2,5	2,5	98,3
	dieciséis días	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 11 Datos generales de los usuarios: Tiempo de hospitalización en días.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con la Tabla 9 y Gráfico 7, podemos apreciar que del 19,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado afirman cuatro días de hospitalización, el 18,33% afirman cinco días de hospitalización, el 12,50% manifiestan seis días de hospitalización, el 11,67% afirman tres días de hospitalización, el 9,17% afirman siete y ocho días de hospitalización, el 5,00% manifiestan nueve y diez días de hospitalización, el 3,33% afirman once días de hospitalización, el 2,50% manifiestan catorce días de hospitalización, el 1,67% afirman doce y dieciséis días de hospitalización, Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, afirman que les atendieron en dos días.

Tabla N° 10 Puntuaciones generales de la Cuidados quirúrgicos de enfermería.

N°	Cuidados quirúrgicos de enfermería	Seguridad pre operatoria	Seguridad trans operatoria	Seguridad post operatoria
1	29	17	4	8
2	31	20	4	7
3	29	17	4	8
4	32	21	4	7
5	31	20	4	7
6	34	20	6	8
7	36	24	4	8
8	32	20	4	8
9	33	22	4	7
10	33	19	6	8
11	30	20	4	6
12	38	28	4	6
13	31	21	4	6
14	30	19	4	7
15	37	25	6	6
16	34	22	6	6
17	27	17	4	6
18	34	24	4	6
19	33	22	4	7
20	32	20	4	8
21	34	24	4	6
22	28	18	4	6
23	31	21	4	6
24	30	20	4	6
25	31	18	4	9
26	29	19	4	6
27	38	28	4	6
28	31	21	4	6
29	32	21	4	7
30	35	24	4	7
31	30	20	4	6
32	34	22	6	6
33	32	21	5	6
34	29	19	4	6
35	33	23	4	6
36	30	20	4	6
37	30	20	4	6
38	43	33	4	6
39	33	23	4	6
40	32	21	4	7
41	29	19	4	6
42	32	22	4	6
43	29	18	5	6
44	32	20	4	8
45	33	21	4	8
46	35	23	4	8
47	35	23	4	8

48	31	20	4	7
49	30	18	4	8
50	36	23	6	7
51	31	20	4	7
52	33	21	4	8
53	29	18	4	7
54	27	17	4	6
55	33	21	4	8
56	31	19	4	8
57	33	23	4	6
58	30	20	4	6
59	31	21	4	6
60	30	20	4	6
61	29	19	4	6
62	28	18	4	6
63	33	21	6	6
64	30	20	4	6
65	30	19	4	7
66	31	21	4	6
67	27	17	4	6
68	29	19	4	6
69	27	17	4	6
70	30	18	5	7
71	28	17	4	7
72	29	19	4	6
73	31	18	6	7
74	29	18	4	7
75	31	20	4	7
76	30	20	4	6
77	31	20	4	7
78	28	18	4	6
79	29	18	4	7
80	31	18	6	7
81	29	18	4	7
82	29	18	4	7
83	30	19	4	7
84	31	20	4	7
85	29	18	4	7
86	31	19	4	8
87	29	19	4	6
88	36	21	5	10
89	28	18	4	6
90	29	19	4	6
91	28	18	4	6
92	37	23	4	10
93	35	22	4	9
94	35	23	4	8
95	36	24	5	7
96	35	21	5	9

97	34	23	4	7
98	34	20	6	8
99	31	19	5	7
100	29	17	4	8
101	27	17	4	6
102	39	28	5	6
103	34	24	4	6
104	34	24	4	6
105	40	28	6	6
106	31	21	4	6
107	30	19	4	7
108	29	17	4	8
109	33	22	4	7
110	35	22	6	7
111	34	22	4	8
112	33	23	4	6
113	32	20	4	8
114	32	21	4	7
115	36	23	4	9
116	35	23	4	8
117	36	22	6	8
118	33	21	4	8
119	29	17	4	8
120	34	18	4	12

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

BAREMOS DE LA VARIABLE DE CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Verdadero	51% - 100%	33.1 - 43.0	Los Cuidados quirúrgicos de enfermería es bueno.
Falso	00% - 50%	27.0 - .33.0	Los Cuidados quirúrgicos de enfermería de transmisión del VIH-sida es malo

Tabla N° 11 Descriptivos de la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería.
Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Cuidados quirúrgicos de enfermería	Media	31,78	,272	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	31,24	
		Límite superior	32,31	
	Media recortada al 5%	31,62		
	Mediana	33,30		
	Varianza	8,865		
	Desviación estándar	2,977		
	Mínimo	27		
	Máximo	43		
	Rango	16		
	Rango intercuartil	5		
	Asimetría	,840	,221	
	Curtosis	,961	,438	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

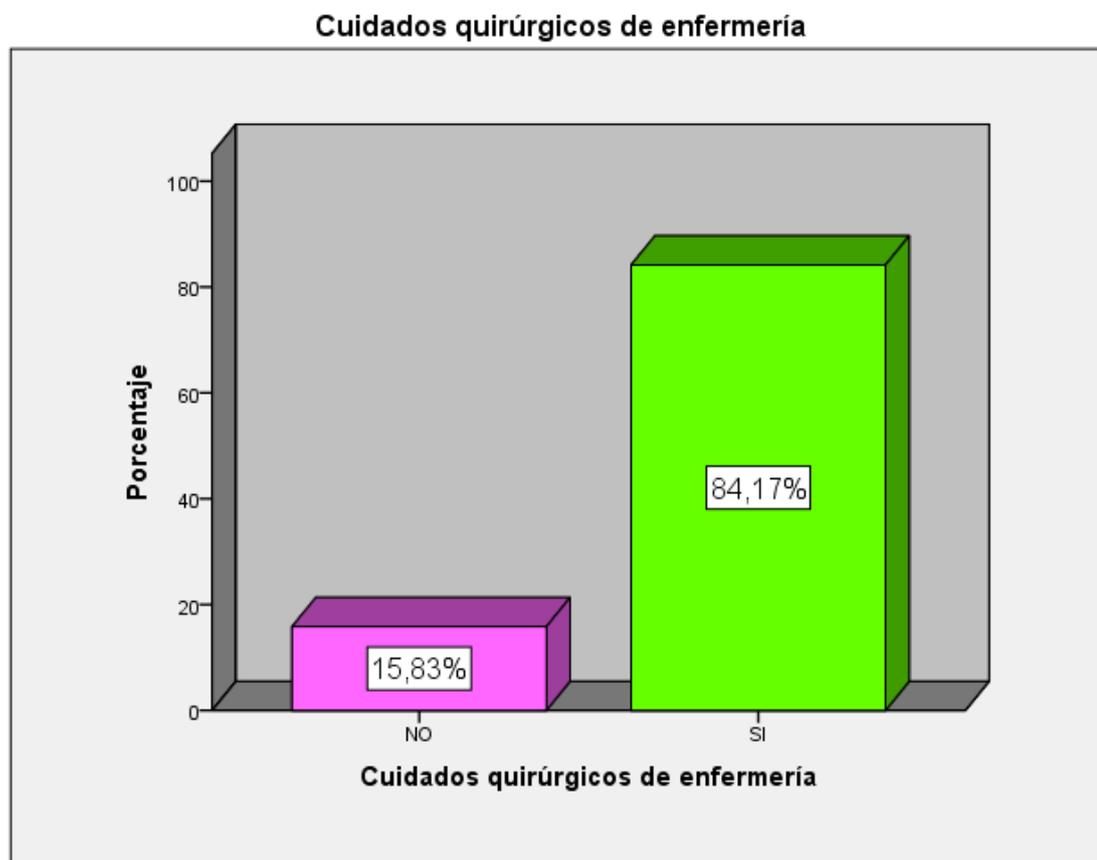
Con respecto de la Tabla N° 11, la variable Cuidados quirúrgicos de enfermería de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, es bueno pues tiene una media de 33,3 de acuerdo a la categoría planteado para esta variable; ello en porcentaje bueno de lo cual significa que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, si tienen Cuidados quirúrgicos de enfermería, esto conlleva a que los enfermeros están preparados para este tipo de actividad.

Tabla N° 12 Resultados generales de la variable: Cuidados quirúrgicos de enfermería.
Cuidados quirúrgicos de enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	19	15,8	15,8	15,8
	SI	101	84,2	84,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados v atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 12 Datos generales de la variable Cuidados quirúrgicos de enfermería.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con la Tabla 12 y Gráfico 8, podemos apreciar que del 84,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado si tiene Cuidados quirúrgicos de enfermería, Y el 15,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Cuidados quirúrgicos de enfermería.

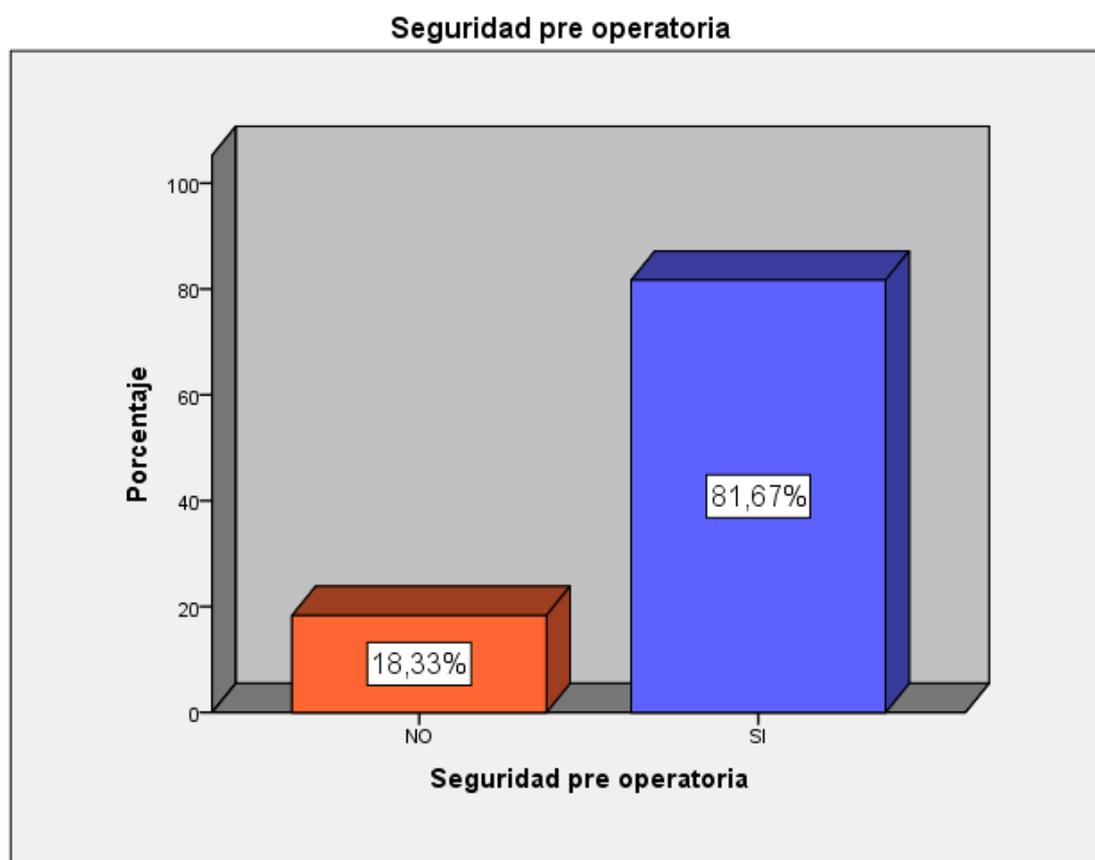
Tabla N° 13 Resultados generales de la dimensión: Seguridad pre operatoria.

Seguridad pre operatoria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	22	18,3	18,3	18,3
	SI	98	81,7	81,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 13 Datos generales de la dimensión Seguridad pre operatoria.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con la Tabla 13 y Gráfico 9, podemos apreciar que del 81,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado si tiene Seguridad pre operatoria, Y el 18,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad pre operatoria.

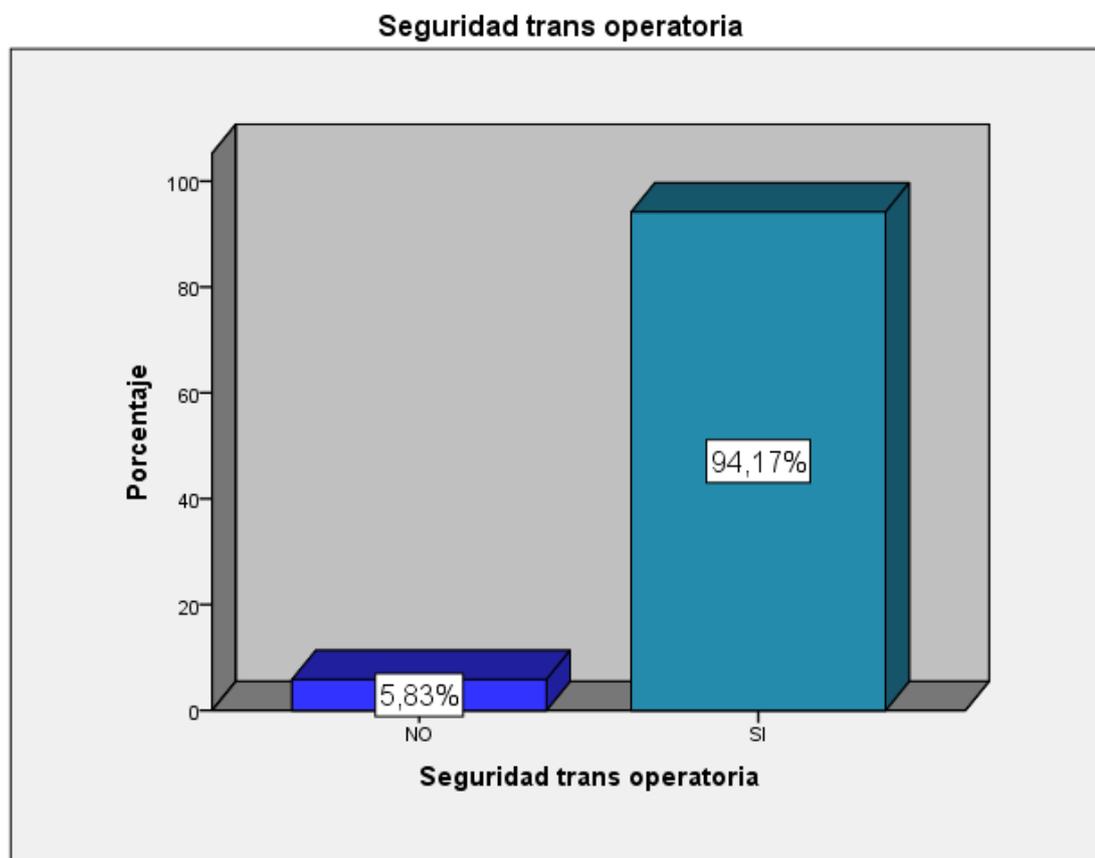
Tabla N° 14 Resultados generales de la dimensión: Seguridad trans operatoria.

Seguridad trans operatoria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	7	5,8	5,8	5,8
SI	113	94,2	94,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 14 Datos generales de la dimensión Seguridad trans operatoria.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo con la Tabla 14 y Gráfico 10, podemos apreciar que del 94,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado si tiene Seguridad trans operatoria, Y el 5,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad trans operatoria.

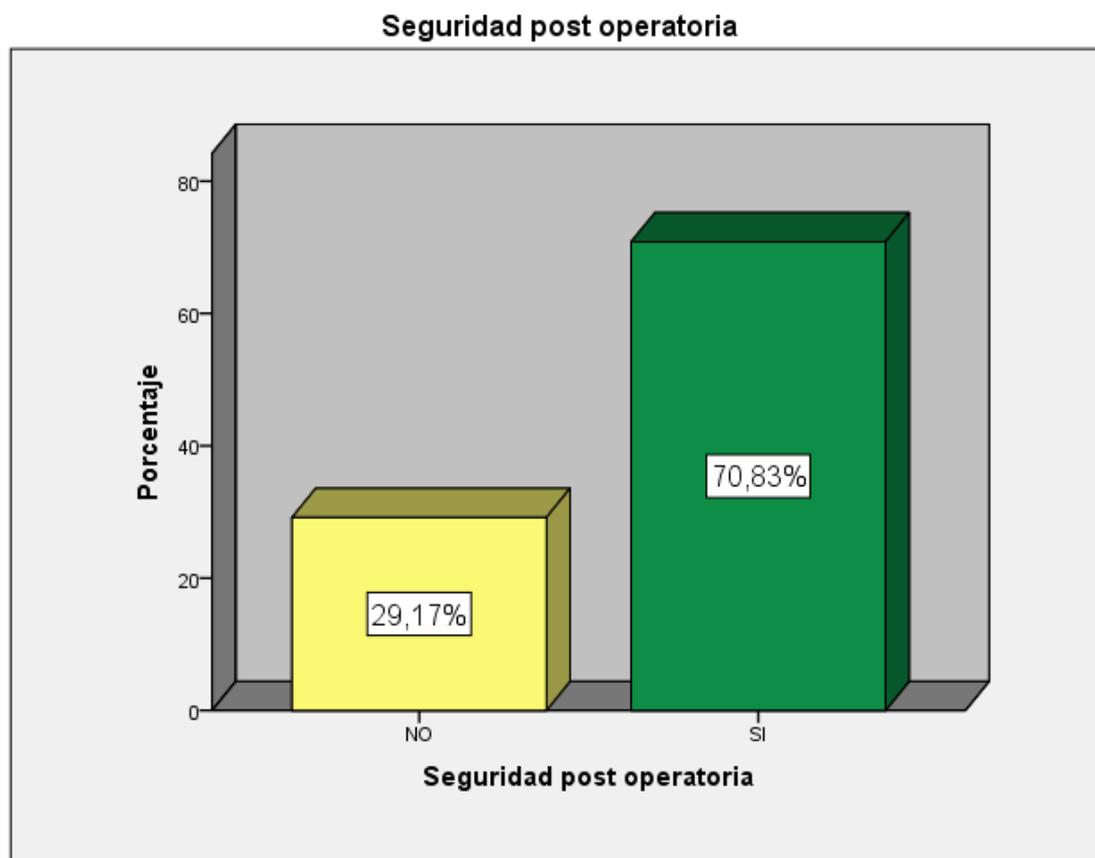
Tabla N° 15 Resultados generales de la dimensión: Seguridad post operatoria.

Seguridad post operatoria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	35	29,2	29,2	29,2
	SI	85	70,8	70,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 15 Datos generales de la dimensión: Seguridad post operatoria.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Fr acuerdo con la Tabla 15 y Gráfico 11, podemos apreciar que del 70,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado si tiene Seguridad post operatoria, Y el 29,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad post operatoria.

Tabla N° 16 Puntuaciones generales de la variable Nivel de satisfacción del usuario.

N°	Nivel de satisfacción del usuario	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
1	106	14	13	23	17	15
2	102	16	12	22	17	11
3	108	15	14	23	17	16
4	116	19	14	24	18	17
5	113	19	12	23	18	17
6	125	17	20	26	21	13
7	114	27	13	22	15	18

8	109	20	18	20	15	19	17
9	129	26	18	23	17	24	21
10	137	25	20	25	20	28	19
11	122	25	19	28	11	25	14
12	133	28	19	26	18	24	18
13	120	25	15	22	18	23	17
14	113	17	15	24	18	24	15
15	139	28	20	28	21	28	14
16	140	24	21	28	21	28	18
17	96	15	3	20	19	26	13
18	119	24	19	22	15	22	17
19	98	22	11	18	16	14	17
20	116	20	17	24	16	24	15
21	128	27	18	25	21	23	14
22	112	24	18	23	13	23	11
23	132	27	19	26	21	28	11
24	116	22	18	24	13	27	12
25	106	16	13	21	17	24	15
26	118	25	18	24	16	24	11
27	128	28	17	24	19	25	15
28	118	22	18	24	13	24	17
29	103	21	15	23	14	20	10
30	124	28	19	22	17	21	17
31	98	19	16	21	9	21	12
32	136	24	20	28	21	28	15
33	123	24	19	22	21	28	9
34	92	15	8	20	15	23	11
35	111	25	15	22	18	23	8
36	121	24	18	22	18	27	12
37	128	28	19	24	20	22	15
38	129	28	19	25	19	25	13
39	99	16	13	16	18	22	14
40	115	23	15	22	14	23	18
41	116	27	18	21	14	23	13
42	111	21	17	22	10	23	18
43	133	25	19	26	21	24	18
44	122	25	18	23	15	23	18
45	122	26	18	23	15	23	17
46	121	24	18	23	15	23	18
47	130	25	18	25	19	25	18
48	104	14	13	20	18	23	16
49	89	13	12	16	12	20	16
50	136	25	18	25	21	28	19
51	113	21	19	22	13	19	19
52	111	20	18	23	13	19	18

53	95	17	17	20	9	17	15
54	88	14	14	18	9	19	14
55	118	19	18	23	17	24	17
56	116	19	19	23	19	24	12
57	133	25	18	24	21	27	18
58	117	21	16	22	17	24	17
59	105	19	15	21	15	20	15
60	105	20	15	21	15	20	14
61	134	22	19	26	20	26	21
62	128	25	16	24	19	24	20
63	135	20	19	27	21	28	20
64	121	20	15	22	19	25	20
65	124	19	15	21	20	28	21
66	115	15	16	25	14	24	21
67	93	12	12	17	14	20	18
68	128	25	18	24	18	24	19
69	117	22	17	22	16	23	17
70	132	24	19	23	21	27	18
71	129	22	18	25	19	26	19
72	118	22	16	22	17	24	17
73	131	26	16	26	21	28	14
74	127	22	18	27	17	26	17
75	106	14	14	23	17	24	14
76	139	25	21	26	20	27	20
77	134	24	19	26	20	27	18
78	124	23	16	26	19	23	17
79	124	23	16	22	20	25	18
80	134	21	18	27	20	28	20
81	122	22	16	25	15	24	20
82	122	22	16	23	17	24	20
83	125	25	18	26	18	21	17
84	131	23	15	27	20	26	20
85	115	18	12	23	17	25	20
86	134	23	17	26	19	28	21
87	126	22	14	25	19	25	21
88	109	17	18	19	20	19	16
89	129	23	17	24	19	25	21
90	132	23	17	26	19	26	21
91	114	21	17	24	16	20	16
92	104	19	16	22	16	20	11
93	112	17	17	24	17	24	13
94	108	18	13	23	17	23	14
95	121	24	19	23	20	20	15
96	121	19	16	26	19	24	17
97	112	21	12	22	16	24	17

98	119	17	17	25	18	27	15
99	107	15	15	22	18	24	13
100	109	23	8	20	17	25	16
101	121	18	18	24	19	25	17
102	140	28	20	28	18	26	20
103	122	21	17	23	19	25	17
104	124	20	18	26	17	24	19
105	142	28	20	28	20	28	18
106	115	21	14	22	17	24	17
107	104	18	14	21	16	21	14
108	99	17	12	18	14	24	14
109	102	18	12	22	16	22	12
110	118	19	17	23	20	25	14
111	109	20	15	24	17	20	13
112	115	22	15	23	14	24	17
113	117	19	15	24	17	24	18
114	112	19	13	23	18	24	15
115	111	20	10	24	17	24	16
116	110	18	16	22	17	22	15
117	123	19	18	25	19	28	14
118	120	21	16	24	18	23	18
119	112	17	14	22	17	24	18
120	98	19	12	16	16	24	11

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

BAREMOS DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CATEGORIAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCION.
Muy satisfecho	86% - 100%	134.3 - 142.00	El nivel de satisfacción del usuario es muy bueno.
Satisfecho	72% - 85%	126.6 - 134.2	El nivel de satisfacción del usuario es bueno.
Regular satisfecho	57% - 71%	118.9 - 126.5	El nivel de satisfacción del usuario es regular.
Raras veces satisfecho	43% - 56%	111.2 - 118.8	El nivel de satisfacción del usuario es medio satisfecho.
A veces en cuando satisfecho	29% - 42%	103.5 - 111.1	El nivel de satisfacción del usuario es bajo satisfecho
Insatisfecho	15% - 28%	95.8 - 103.4	El nivel de satisfacción del usuario es Insatisfecho
Muy Insatisfecho	00% - 14%	88.00 - 95.7	El nivel de satisfacción del usuario es Muy Insatisfecho

Tabla N° 17 Descriptivos de la variable: Nivel de satisfacción del usuario
Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Nivel de satisfacción del usuario	Media	117,97	1,105	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	115,78	
		Límite superior	120,16	
	Media recortada al 5%	118,20		
	Mediana	119,00		
	Varianza	146,570		
	Desviación estándar	12,107		
	Mínimo	88		
	Máximo	142		
	Rango	54		
	Rango intercuartil	18		
	Asimetría	-,244	,221	
	Curtosis	-,417	,438	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

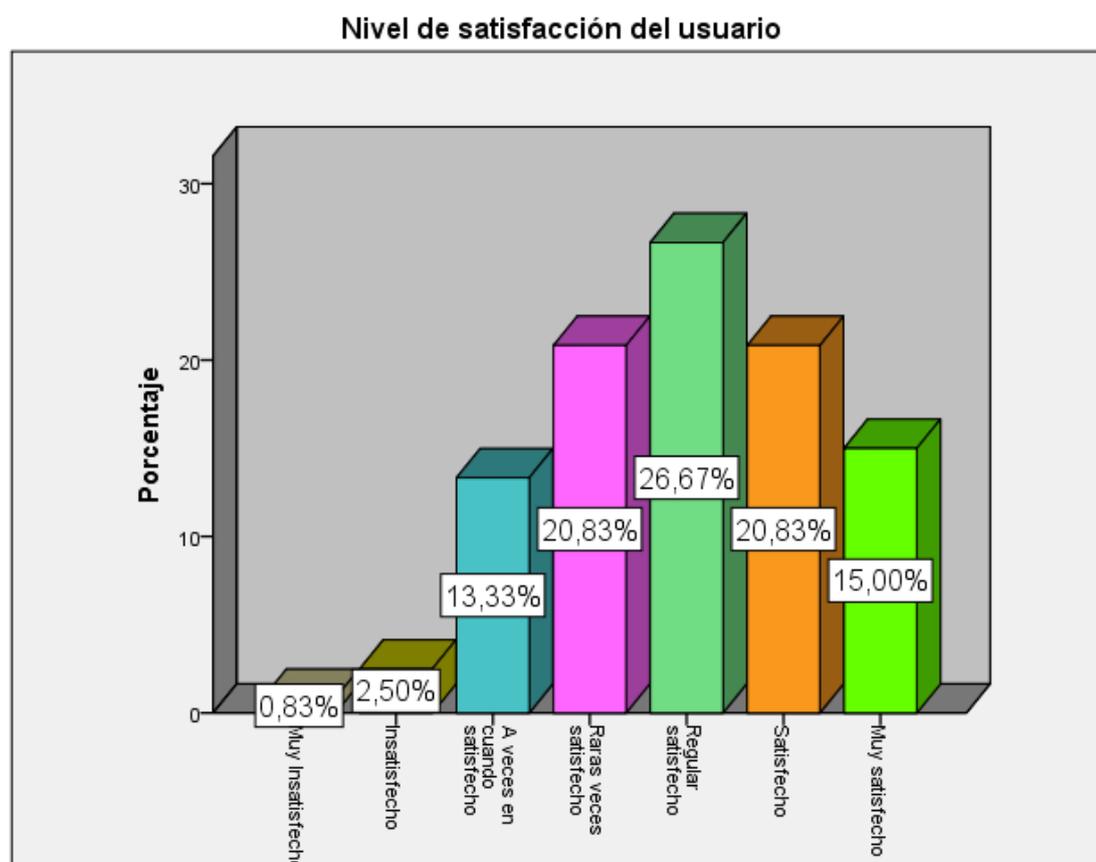
Con respecto a la Tabla N° 17, la variable de Nivel de satisfacción del usuario de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado, es regular, pues tiene una media de 119,0 de acuerdo a la categoría planteado para esta variable; ello en porcentaje equivale a más del 60.00% de lo cual significa que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa están regularmente satisfecho, pero es pertinente que se encuentre en la categoría 134 a 142, donde el usuario se encuentre satisfecho por la atención y servicios de los enfermeros

Tabla N° 18 Resultados generales de la variable: Nivel de satisfacción del usuario.

		Nivel de satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	1	,8	,8	,8
	Insatisfecho	3	2,5	2,5	3,3
	A veces en cuando satisfecho	16	13,3	13,3	16,7
	Raras veces satisfecho	25	20,8	20,8	37,5
	Regular satisfecho	32	26,7	26,7	64,2
	Satisfecho	25	20,8	20,8	85,0
	Muy satisfecho	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 16 Datos generales de la variable: Nivel de satisfacción del usuario.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

De acuerdo a la Tabla 18 y Gráfico 12, podemos apreciar que del 26,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa

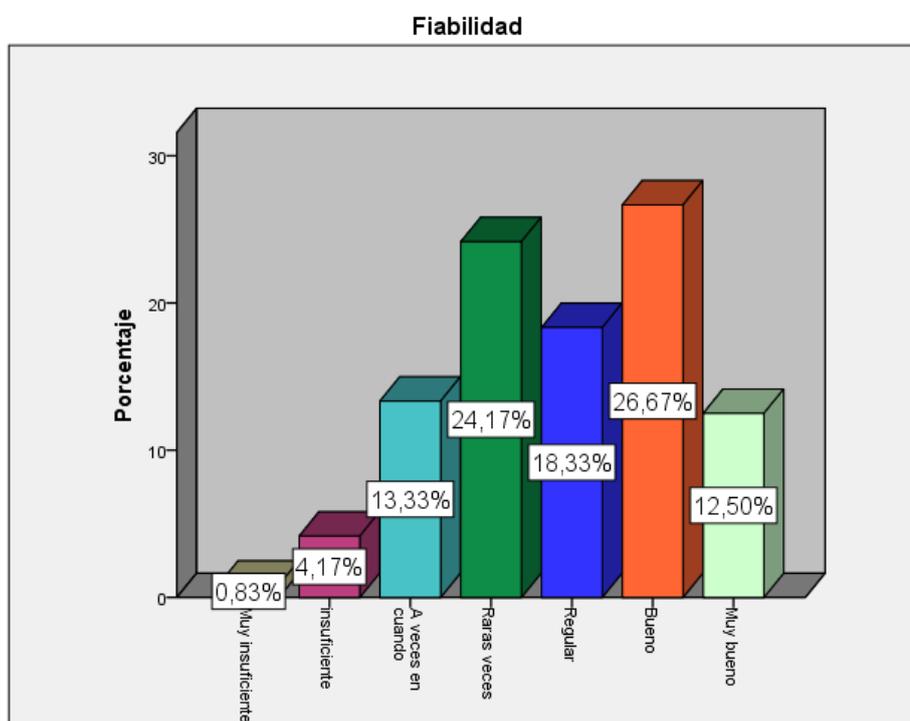
Rosa regularmente satisfecho sobre Nivel de satisfacción del usuario, el 20.83% de los usuarios están Satisfecho, el 20.83% de los usuarios están raras veces satisfecho, el 15,00% de los usuarios muy satisfecho, el 13,33% de los usuarios están a veces en cuando satisfecho, el 2,50% de los usuarios están insatisfecho Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, están muy insatisfecho.

Tabla N° 19 Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	1	,8	,8	,8
	insuficiente	5	4,2	4,2	5,0
	A veces en cuando	16	13,3	13,3	18,3
	Raras veces	29	24,2	24,2	42,5
	Regular	22	18,3	18,3	60,8
	Bueno	32	26,7	26,7	87,5
	Muy bueno	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 17 Datos generales de la dimensión: Fiabilidad.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

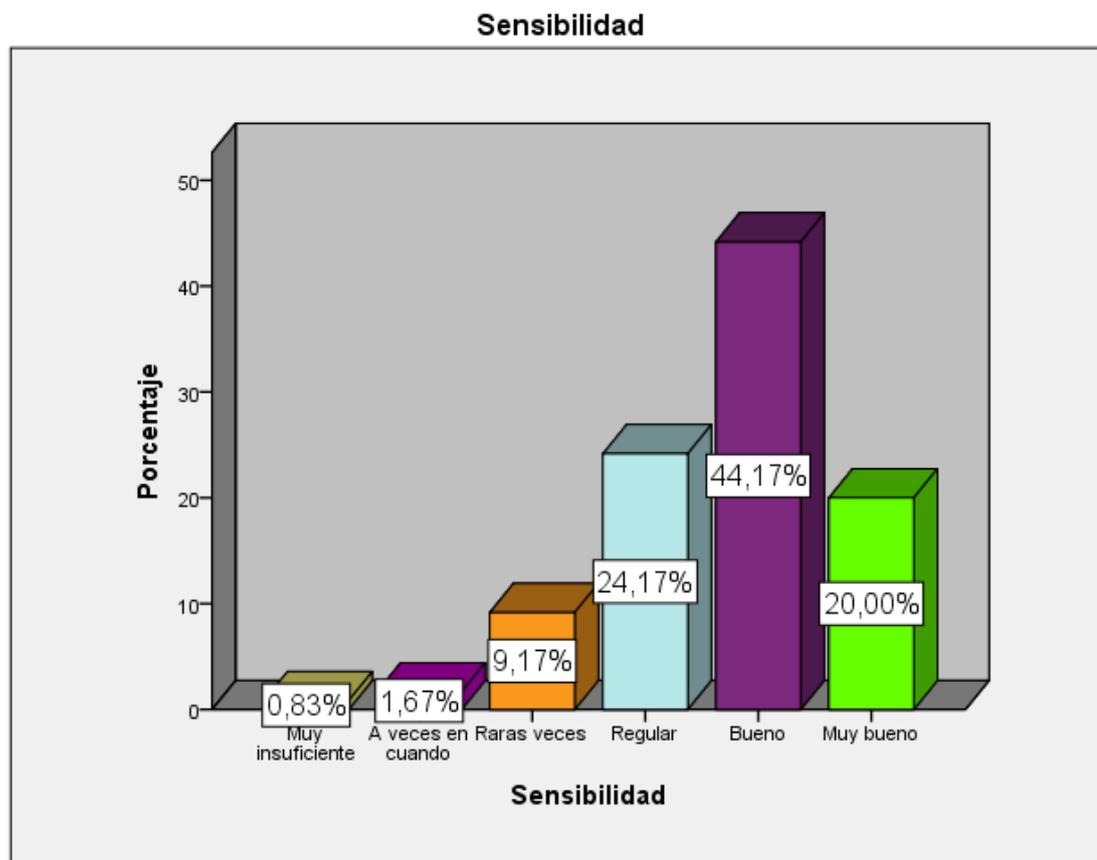
De acuerdo a la Tabla 19 y Gráfico 13, podemos apreciar que del 26,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado es bueno y tienen la fiabilidad de los enfermeros, el 24.17% de los usuarios tienen raras veces fiabilidad, el 18.33% de los usuarios regularmente tienen fiabilidad, el 13,33% de los usuarios a veces en cuando tienen fiabilidad, el 12,50% de los usuarios tienen muy buena fiabilidad de los enfermeros, el 4,17% de los usuarios manifiestan que es insuficiente la fiabilidad. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa es muy insuficiente la fiabilidad de los enfermeros.

Tabla N° 20 Resultados generales de la dimensión: Sensibilidad.

		Sensibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	1	,8	,8	,8
	A veces en cuando	2	1,7	1,7	2,5
	Raras veces	11	9,2	9,2	11,7
	Regular	29	24,2	24,2	35,8
	Bueno	53	44,2	44,2	80,0
	Muy bueno	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa*

Gráfico N° 18 Datos generales de la dimensión: Sensibilidad.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

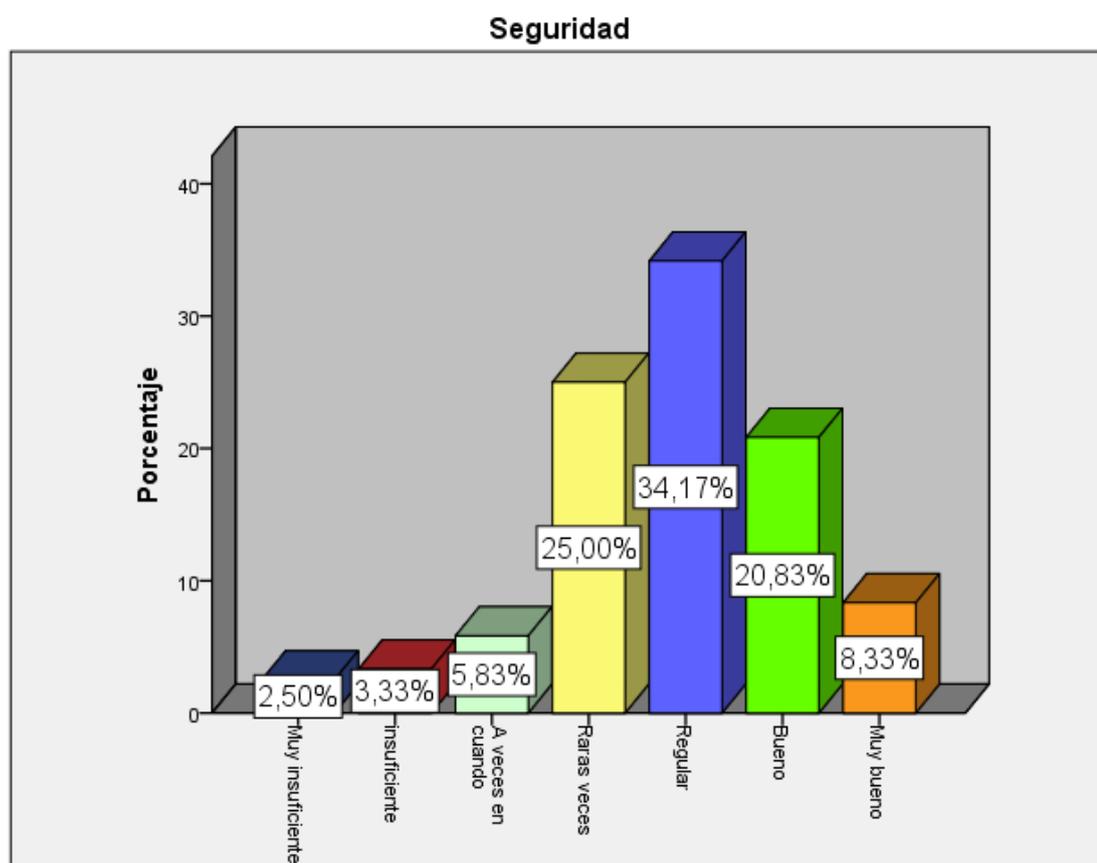
De acuerdo a la Tabla 20 y Gráfico 14, podemos apreciar que del 44,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa es bueno tener sensibilidad de los enfermeros, el 24.17% de los usuarios manifiestan que regularmente tienen sensibilidad los enfermeros, el 20.00% de los usuarios tienen muy buena sensibilidad, el 9,17% de los usuarios manifiestan raras veces tienen sensibilidad los enfermeros, el 1,67% de los usuarios manifiestan que a veces en cuando tienen sensibilidad los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa manifiestan que son muy insuficiente la sensibilidad de los enfermeros.

Tabla N° 21 Resultados generales de la dimensión: Seguridad.

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	3	2,5	2,5	2,5
	insuficiente	4	3,3	3,3	5,8
	A veces en cuando	7	5,8	5,8	11,7
	Raras veces	30	25,0	25,0	36,7
	Regular	41	34,2	34,2	70,8
	Bueno	25	20,8	20,8	91,7
	Muy bueno	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.*

Gráfico N° 19 Datos generales de la dimensión: Seguridad.



Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa*

De acuerdo con la Tabla 21 y Gráfico 15, podemos apreciar que del 34,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado manifiestan regularmente tienen seguridad, el

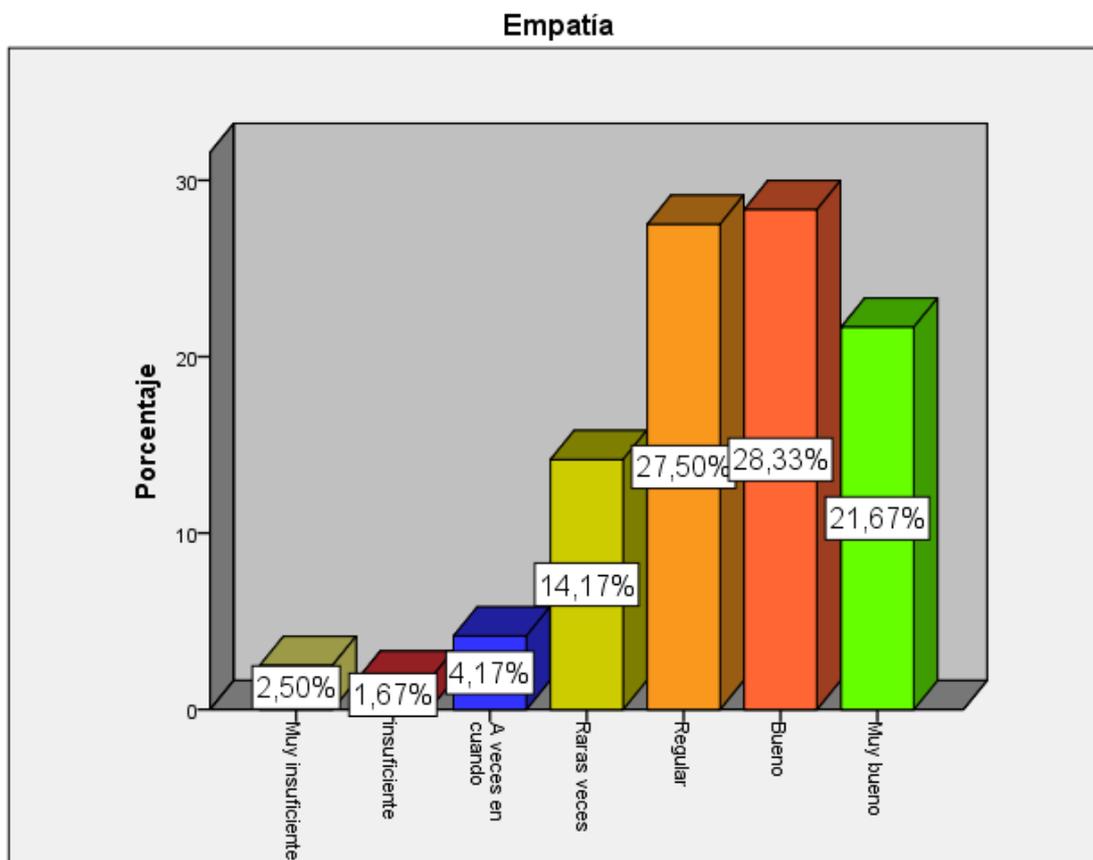
25.00% de los usuarios manifiestan raras veces tienen seguridad, el 20.83% de los usuarios manifiestan tener buena seguridad, el 8,33% de los usuarios tienen muy buena seguridad, el 5,83% de los usuarios manifiestan tener a veces en cuando seguridad, el 3,33% de los usuarios manifiestan tener in suficientemente mala seguridad . Y el 2,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa tienen muy insuficientemente seguridad.

Tabla N° 22 Resultados generales de la dimensión: Empatía.

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	3	2,5	2,5	2,5
	insuficiente	2	1,7	1,7	4,2
	A veces en cuando	5	4,2	4,2	8,3
	Raras veces	17	14,2	14,2	22,5
	Regular	33	27,5	27,5	50,0
	Bueno	34	28,3	28,3	78,3
	Muy bueno	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 20 Datos generales de la dimensión: Empatía.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa

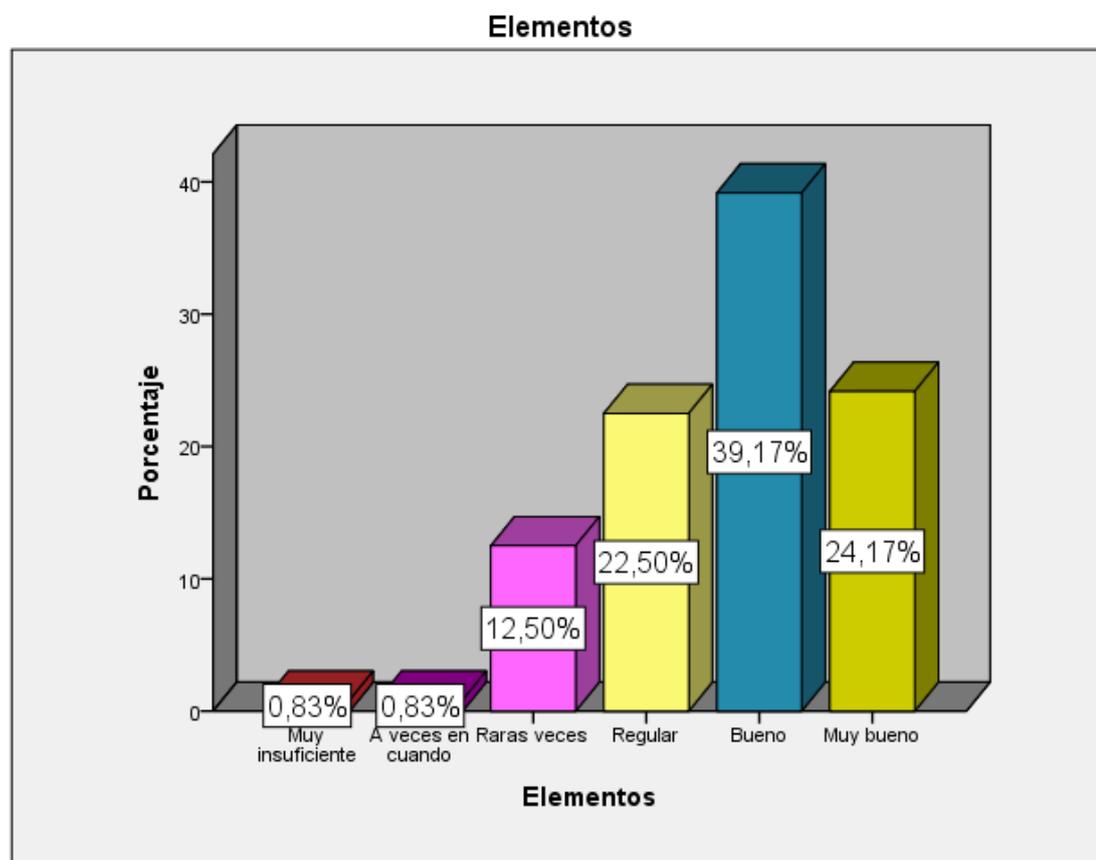
De acuerdo a la Tabla 22 y Gráfico 16, podemos apreciar que del 28,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa sede Puerto Maldonado su empatía es buena, el 27,50% de los usuarios regularmente tienen empatía, el 21,67% de los usuarios manifiestan tener muy buena empatía, el 14,17% de los usuarios tienen raras veces empatía, el 4,17% de los usuarios manifiestan tener a veces en cuando empatía, el 2,50% de los usuarios tienen muy insuficiente empatía. Y el 1,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa tienen insuficiente empatía.

Tabla N° 23 Resultados generales de la dimensión: Elementos.

		Elementos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	1	,8	,8	,8
	A veces en cuando	1	,8	,8	1,7
	Raras veces	15	12,5	12,5	14,2
	Regular	27	22,5	22,5	36,7
	Bueno	47	39,2	39,2	75,8
	Muy bueno	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa*

Gráfico N° 21 Datos generales de la dimensión: Elementos.



Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa*

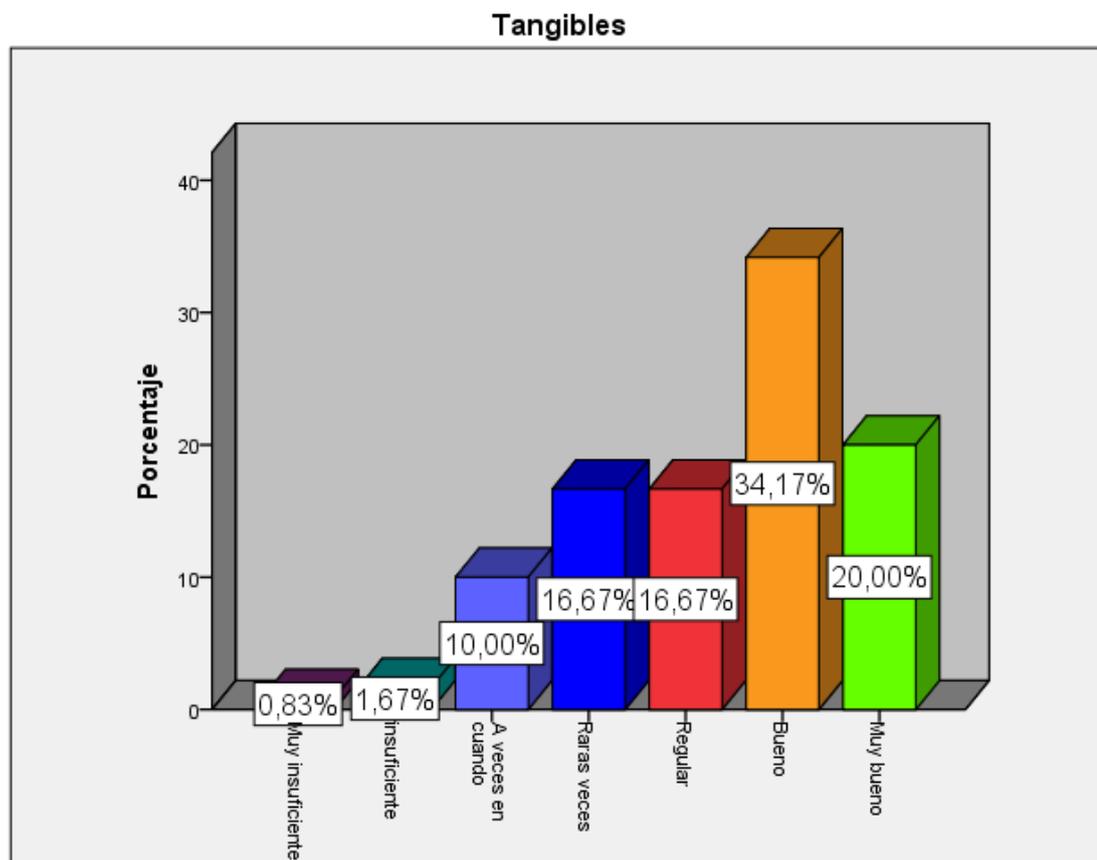
De acuerdo con la Tabla 23 y Gráfico 17, podemos apreciar que del 39,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado manifiestan que sus elementos es bueno, el 24.22% de los usuarios manifiestan que los elementos es muy bueno, el 22.50% de los usuarios manifiestan que los elementos es regular, el 12,50% de los usuarios manifiestan tener raras veces elementos, el 0,83% de los usuarios a veces en cuando manifiestan tener elementos los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa los elementos es muy insuficiente.

Tabla N° 24 Resultados generales de la dimensión: Tangibles.

		Tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insuficiente	1	,8	,8	,8
	insuficiente	2	1,7	1,7	2,5
	A veces en cuando	12	10,0	10,0	12,5
	Raras veces	20	16,7	16,7	29,2
	Regular	20	16,7	16,7	45,8
	Bueno	41	34,2	34,2	80,0
	Muy bueno	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: *usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa*

Gráfico N° 22 Datos generales de la dimensión: Tangibles.



Fuente: usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa

De acuerdo a la Tabla 24 y Gráfico 18, podemos apreciar que del 34,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede puerto Maldonado manifiestan que es bueno la Tangibles de los enfermeros, el 20,00% de los usuarios es muy buena la tangibles de los enfermero, el 16,67% de los usuarios manifiestan que regular y raras veces son tangibles los enfermeros, el 10,00% de los usuarios manifiestan a veces en cuando son tangibles los enfermeros, 1,67 de los usuarios manifiestan que es insuficiente tangibles los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa muy insuficiente tangible los enfermeros.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Tabla N° 25 Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Cuidados quirúrgicos de enfermería	Nivel de satisfacción del usuario
N		120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	31,78	117,97
	Desviación estándar	2,977	12,107
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,144	,055
	Positivo	,144	,033
	Negativo	-,084	-,055
Estadístico de prueba		,144	,055
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

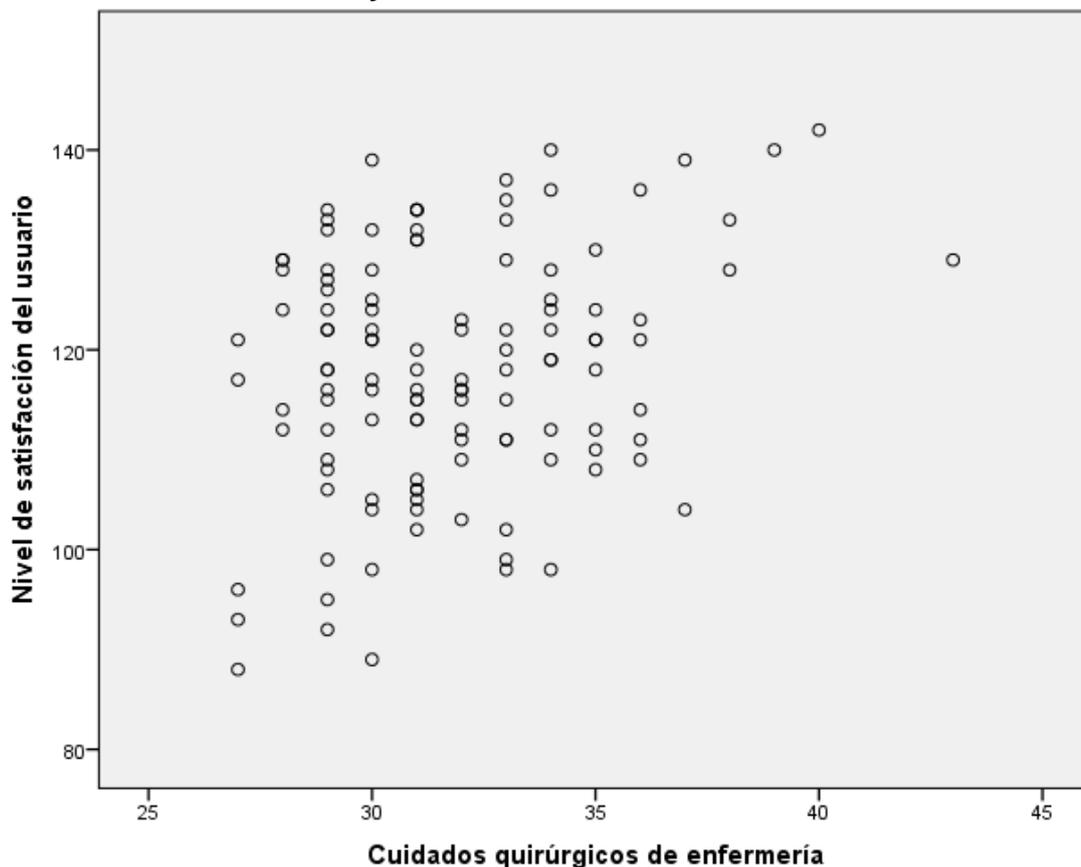
c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

Para efectos del estadístico de prueba a utilizar emplearemos el coeficiente de correlación r de Pearson.

Gráfico N° 23 dispersión de la variable: **Cuidados quirúrgicos de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario**



Fuente: Elaboración propia

a) Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

Ho: no existe una relación directa y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 26 Correlación entre las variables: Cuidados quirúrgicos de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario

Correlaciones			
		Cuidados quirúrgicos de enfermería	Nivel de satisfacción del usuario
Cuidados quirúrgicos de enfermería	Correlación de Pearson	1	,459**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Nivel de satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

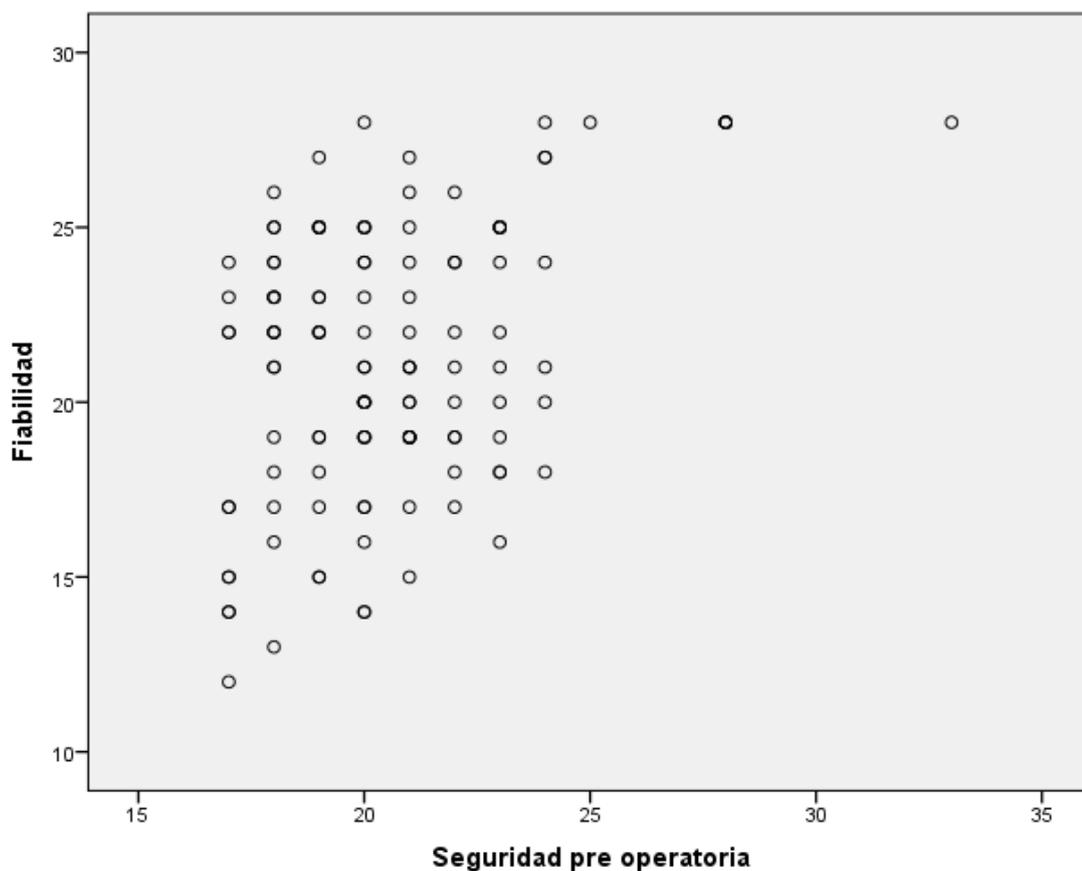
d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la Hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios; teniendo el valor para el coeficiente de correlación r de Pearson =0.459 que equivale a una correlación moderada, indica que a mayor Cuidados quirúrgicos de enfermería aumenta la satisfacción.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Gráfico N° 24 dispersión de la dimensión Seguridad pre operatoria y la dimensión Fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

a) Planteamiento de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Ho: no existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios

hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 27 Correlación la dimensión Seguridad pre operatoria y la dimensión Fiabilidad
Correlaciones

		Seguridad pre operatoria	Fiabilidad
Seguridad pre operatoria	Correlación de Pearson	1	,406**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,406**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.406 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad pre operatoria aumenta la Fiabilidad.

Hipótesis específica 2

a) Planteamiento de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Ho: no existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 28 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Seguridad
Correlaciones

		Seguridad trans operatoria	Seguridad
Seguridad trans operatoria	Correlación de Pearson	1	,410**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Seguridad	Correlación de Pearson	,410**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de

Pearson = 0.410 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la seguridad.

Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Ho: no existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 29 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Elementos

		Correlaciones	
		Seguridad trans operatoria	Elementos
Seguridad trans operatoria	Correlación de Pearson	1	,481**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Elementos	Correlación de Pearson	,481**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, teniendo el valor para el coeficiente de correlación r de Pearson = 0.481 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta los elementos.

Hipótesis específica 4

a) Planteamiento de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

Ho: no existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 30 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Sensibilidad
Correlaciones

		Seguridad trans operatoria	Sensibilidad
Seguridad trans operatoria	Correlación de Pearson	1	,369**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Sensibilidad	Correlación de Pearson	,369**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.369 indica una correlación media moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la sensibilidad.

Hipótesis específica 5

a) Planteamiento de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N° 31 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Empatía
Correlaciones

		Seguridad trans operatoria	Empatía
Seguridad trans operatoria	Correlación de Pearson	1	,471**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Empatía	Correlación de Pearson	,471**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión

Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.471 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la empatía.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Desde el enfoque de nuestra profesión el servicio que se brinda tiene componentes distintos a los de otras profesiones y de hecho es así, ya que los enfermeros son profesionales apegados a los pacientes en jornadas de trabajo extensas, brindando una asistencia que en esencia es cuidado y que abarca todas las necesidades de este, con criterios de prelación, luchando el pronto bienestar de la salud de los individuos. Y la satisfacción ha pasado de ser una preocupación ocasional a ser parte diaria del trabajo del personal de salud, puesto que el enfoque de calidad de atención se ha incorporado en el inconsciente de trabajadores y usuarios de los servicios. Sin embargo, muchos factores inciden en que este criterio se cumpla y por lo tanto surja la satisfacción completa.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se realizó la siguiente labor de investigación "CUIDADOS QUIRURGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019", por la importancia que tiene este tema y se consideró determinar la relación que existe entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.,encontrándose los siguientes resultados:

Gráfico N° 25 Datos generales de los usuarios: Edad.

De acuerdo con los resultados para las edades en la tabla N° 3 y en el gráfico N°1, se podemos apreciar que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen el (65,00%) edades de 27 a 59 años de edad, así mismo el (20,00%) que poseen edades de dieciocho a veintiséis años de edad, y finalmente en una minoría (15.00%) de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen sesenta años a más.

Gráfico N° 26 Datos generales de la los usuarios: Género.

De acuerdo con la Tabla 4 y Gráfico 2, podemos apreciar que del 60.83% de los orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son de sexo Femenino. Y el 39,17% de los usuarios atendidos son de sexo Masculinos.

Esto quiere decir que la mayoría de los usuarios atendidos son en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son mujeres.

Gráfico N° 27 Datos generales de los usuarios: Grado de Instrucción.

Según la Tabla 5 y Gráfico 3, se puede observar que el 37,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado tienen Secundaria, El 35,00% de los usuarios tienen estudio superior, El 25.83% de los usuarios afirman que tienen estudios de Primaria, Y el 1,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado son iletrada.

Gráfico N° 28 Datos generales de los usuarios: Grado de dependencia.

De acuerdo con la Tabla 6 y Gráfico 4, podemos apreciar que del 72,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa depende del segundo grado de dependencia, el 18,33% depende del primer grado de dependencia, Y el 9,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado depende del tercer grado de dependencia.

Gráfico N° 29 Datos generales de los usuarios: Tipo de seguro.

De acuerdo con la Tabla 7 y Gráfico 5, podemos apreciar que del 93,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado afirman que pertenecen al tipo de seguro Sistema Integral de Salud, Y el 6,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, manifiestan que pertenecen al tipo de seguro MINSA.

Gráfico N° 30 Datos generales de los usuarios: Tipo de usuario.

De acuerdo con la Tabla 8 y Gráfico 6, podemos apreciar que del 55,00% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado manifiestan que son Continuo, el 41,67% afirman que son usuarios Nuevo, Y el 3,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, afirman que son recurrentes.

Gráfico N° 31 Datos generales de usuarios: Tiempo de hospitalización en días.

De acuerdo con la Tabla 9 y Gráfico 7, podemos apreciar que del 19,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado afirman cuatro días de hospitalización, el 18,33% afirman cinco días de hospitalización, el 12,50% manifiestan seis días de hospitalización, el 11,67% afirman tres días de hospitalización, el 9,17% afirman siete y ocho días de hospitalización, el 5,00% manifiestan nueve y diez días de hospitalización, el 3,33% afirman once días de hospitalización, el 2,50% manifiestan catorce días de hospitalización, el 1,67% afirman doce y dieciséis días de hospitalización, Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, afirman que les atendieron en dos días.

BAREMOS DE LA VARIABLE DE CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA

Con respecto a la Tabla N° 11, la variable Cuidados quirúrgicos de enfermería de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, es bueno pues tiene una media de 33,3 de acuerdo a la categoría planteado para esta variable; ello en porcentaje bueno de lo cual significa que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, si tienen Cuidados quirúrgicos de enfermería, esto conlleva a que los enfermeros están preparados para este tipo de actividad.

Gráfico N° 32 Datos generales de la variable Cuidados quirúrgicos de enfermería y de acuerdo con la Tabla 12 y Gráfico 8, podemos apreciar que del 84,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa

Rosa, Puerto Maldonado si tiene Cuidados quirúrgicos de enfermería, Y el 15,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Cuidados quirúrgicos de enfermería.

Gráfico N° 33 Datos generales de la dimensión Seguridad pre operatoria.

De acuerdo con la Tabla 13 y Gráfico 9, podemos apreciar que del 81,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado si tiene Seguridad pre operatoria, Y el 18,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad pre operatoria.

Gráfico N° 34 Datos generales de la dimensión Seguridad trans operatoria.

De acuerdo con la Tabla 14 y Gráfico 10, podemos apreciar que del 94,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado si tiene Seguridad trans operatoria, Y el 5,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad trans operatoria.

Gráfico N° 35 Datos generales de la dimensión: Seguridad post operatoria.

De acuerdo con la Tabla 15 y Gráfico 11, podemos apreciar que del 70,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado si tiene Seguridad post operatoria, Y el 29,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, no tienen Seguridad post operatoria.

BAREMOS DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla N° 32 Descriptivos de la variable: Nivel de satisfacción del usuario

Con respecto a la Tabla N° 17, la variable de Nivel de satisfacción del usuario de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado, es regular, pues tiene una media de 119,0 de acuerdo a la categoría planteado para esta variable; ello en porcentaje equivale a más del 60.00% de lo cual significa que los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa están regularmente satisfecho,

pero es pertinente que se encuentre en la categoría 134 a 142, donde el usuario se encuentre satisfecho por la atención y servicios de los enfermeros

Gráfico N° 36 Datos generales de la variable: Nivel de satisfacción del usuario.

De acuerdo con la Tabla 18 y Gráfico 12, podemos apreciar que del 26,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa regularmente satisfecho sobre Nivel de satisfacción del usuario, el 20.83% de los usuarios están Satisfecho, el 20.83% de los usuarios están raras veces satisfecho, el 15,00% de los usuarios muy satisfecho, el 13,33% de los usuarios están a veces en cuando satisfecho, el 2,50% de los usuarios están insatisfecho Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa, están muy insatisfecho.

Gráfico N° 37 Datos generales de la dimensión: Fiabilidad.

De acuerdo con la Tabla 19 y Gráfico 13, podemos apreciar que del 26,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado es bueno y tienen la fiabilidad de los enfermeros, el 24.17% de los usuarios tienen raras veces fiabilidad, el 18.33% de los usuarios regularmente tienen fiabilidad, el 13,33% de los usuarios a veces en cuando tienen fiabilidad, el 12,50% de los usuarios tienen muy buena fiabilidad de los enfermeros, el 4,17% de los usuarios manifiestan que es insuficiente la fiabilidad. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa es muy insuficiente la fiabilidad de los enfermeros.

Gráfico N° 38 Datos generales de la dimensión: Sensibilidad.

De acuerdo con la Tabla 20 y Gráfico 14, podemos apreciar que del 44,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa es bueno tener sensibilidad de los enfermeros, el 24.17% de los usuarios manifiestan que regularmente tienen sensibilidad los enfermeros, el 20.00% de los usuarios tienen muy buena sensibilidad, el 9,17% de los usuarios manifiestan raras veces tienen sensibilidad los enfermeros, el 1,67% de los usuarios manifiestan que a veces en cuando tienen sensibilidad los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del

Hospital Santa Rosa manifiestan que es muy insuficiente la sensibilidad de los enfermeros.

Gráfico N° 39 Datos generales de la dimensión: Seguridad.

De acuerdo a la Tabla 21 y Gráfico 15, podemos apreciar que del 34,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado manifiestan regularmente tienen seguridad, el 25.00% de los usuarios manifiestan raras veces tienen seguridad, el 20.83% de los usuarios manifiestan tener buena seguridad, el 8,33% de los usuarios tienen muy buena seguridad, el 5,83% de los usuarios manifiestan tener a veces en cuando seguridad, el 3,33% de los usuarios manifiestan tener insuficientemente mala seguridad . Y el 2,50% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa tienen muy insuficientemente seguridad.

Gráfico N° 40 Datos generales de la dimensión: Empatía.

De acuerdo a la Tabla 22 y Gráfico 16, podemos apreciar que del 28,33% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado su empatía es buena, el 27,50% de los usuarios regularmente tienen empatía, el 21.67% de los usuarios manifiestan tener muy buena empatía, el 14,17% de los usuarios tienen raras veces empatía, el 4,17% de los usuarios manifiestan tener a veces en cuando empatía, el 2,50% de los usuarios tienen muy insuficiente empatía. Y el 1,67% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa tienen insuficiente empatía.

Gráfico N° 41 Datos generales de la dimensión: Elementos.

De acuerdo con la Tabla 23 y Gráfico 17, podemos apreciar que del 39,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede Puerto Maldonado manifiestan que sus elementos es bueno, el 24.22% de los usuarios manifiestan que los elementos es muy bueno, el 22.50% de los usuarios manifiestan que los elementos es regular, el 12,50% de los usuarios manifiestan tener raras veces elementos, el 0,83% de los usuarios

a veces en cuando manifiestan tener elementos los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa los elementos es muy insuficiente.

Gráfico N° 42 Datos generales de la dimensión: Tangibles.

De acuerdo con la Tabla 24 y Gráfico 18, podemos apreciar que del 34,17% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa cede puerto Maldonado manifiestan que es bueno la Tangibles de los enfermeros, el 20,00% de los usurarios es muy buena la tangibles de los enfermero, el 16,67% de los usuarios manifiestan que regular y raras veces son tangibles los enfermeros, el 10,00% de los usuarios manifiestan a veces en cuando son tangibles los enfermeros, 1,67 de los usuarios manifiestan que es insuficiente tangibles los enfermeros. Y el 0,83% de los usuarios orientados y atendido en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa muy insuficiente tangible los enfermeros.

En la prueba de hipótesis general en la tabla N° 33 Correlación entre las variables: Cuidados quirúrgicos de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario, como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula ya a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios; presentando un valor para el coeficiente de correlación r de Pearson =0.459 equivalente a una correlación moderada, indica que a mayor Cuidados quirúrgicos de enfermería aumenta la satisfacción.

Para la hipótesis específica 1, en la tabla N° 34 Correlación la dimensión Seguridad pre operatoria y la dimensión Fiabilidad, Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto

Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.406 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad pre operatoria aumenta la Fiabilidad.

Para la hipótesis específica 2, en la tabla N° 35 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Seguridad, como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.410 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la seguridad.

Para la hipótesis específica 3 en la tabla N° 36 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Elementos, como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.481 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta los elementos.

Para la hipótesis específica 4, en la Tabla N° 37 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Sensibilidad, como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.369 indica una correlación media moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la sensibilidad.

Para hipótesis específica 5 en la tabla N° 38 Correlación la dimensión Seguridad trans operatoria y la dimensión Empatía, como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, Existe una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.471 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la empatía.

CONCLUSIONES

Aceptamos la H_0 , hay un enlace directo y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y crea un nivel de confianza hacia los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios; siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.459 equivalente a una correlación moderada, indica que a mayor Cuidados quirúrgicos de enfermería aumenta la satisfacción.

Existe un nivel de relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la nivel de satisfacción los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.406 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad pre operatoria aumenta la Fiabilidad.

Existe un nivel de relacion directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.410 indica una consecución moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta la seguridad.

Existe un nivel de relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, siendo coeficiente de correlación r de Pearson = 0.481 indica una correlación moderada, indica que a mayor Seguridad trans operatoria aumenta los elementos.

RECOMENDACIONES

En cuanto al resultado que se pudo apreciar, se generaron los propósitos planteados para la investigación, a partir de ello nacen las recomendaciones que se proceden a describir en los párrafos siguientes:

A la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios:

- ✓ Continuar con el adiestramiento modernización y actualización permanente sobre cuidados de los pacientes quirúrgicos, en avenencia del desarrollo de la ciencia y tecnología.
- ✓ Seguir fortaleciendo la incrementación de los servicios de cirugía, sala de operaciones, OCI, entre los demás servicios que involucren la completa recuperación del paciente en el <pabellón de cirugía, puesto que ello repercutirá al mejoramiento de la atención y con ello la plena confianza del usuario.
- ✓ Continuar con las acciones de monitoreo y acompañamiento con la finalidad de garantizar una atención óptima en los servicios de cirugía.

Al Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado.

- ✓ Continuar con la capacitación de recursos humanos en el servicio de cirugía.
- ✓ Seguir continuando con los importes y aportes que corresponden a la estrategia regional, nacional de la calidad de implementar y mejorar el servicio de cirugía, con la finalidad de alcanzar la mejora continua, brindando sutil atención a los profesionales de enfermería.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la UNAMAD

- ✓ Profundizar las investigaciones sobre los “CUIDADOS QUIRURGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019”, en los futuros profesionales de enfermería, puesto que se deben abordar estos factores a fin de que la totalidad de usuarios cuenten con un sólido compromiso de seguir acudiendo al servicio de cirugía por la calidad de atención y con ello su satisfacción.
- ✓ Prestar especial atención en la formación académica sobre el especial cuidado de los pacientes en cirugía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Báez-Hernández FJ, Nava Navarro V, Ramos Cerdeño L, MedinaLópez O. El significado del cuidado en la práctica profesional de enfermería. *Aquichan*. 2009 Agosto; 9(2): p. 127-134.
2. Stein Backes D, Stein Backes M, Biazus Dalcin C, Lorenzini Erdmann A. Sistema de cuidado de enfermería en la perspectiva luhmanniana. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2012 Setiembre-octubre; 20(5).
3. Actuación de enfermería en el pre-operatorio en pacientes con cirugías abdominales en el servicio de cirugía de un Hospital público de Guayaquil. De mayo a septiembre del año 2016. Tesis dfe Licenciatura. Guayaquil. : Universidad de Guayaquil; 2016.
4. Satisfacción del paciente posoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. Tesis de titulación. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrero, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
5. Charris Ramírez M, Pinedo Otálvaro J. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. *Biociencias*. 2015 Enero a junio; 10(1): p. 27-35.
6. [Online]. Available from:
7. Redhead García RM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de Pos Grado; 2015.
8. Díaz Díaz FA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de puerto Maldonado – 2016. Tesis de Titulación. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Facultad de Educación; 2016.
9. Zárata Grajales RA. La gestión del cuidado de enfermería. *Index Enferm*. 2004; 13(44-45).

10. Adam E. Être infirmière. Un modèle conceptuel. 3rd ed. Montreal, Canadá: Études Vivantes; 1991.
11. Kérouac S PJDFDAMF. El pensamiento enfermero Barcelona, España: Masson; 1996.
12. Benner P. From Novice to Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practice, Don Mills, Ont., Addison-Wesley , editor. Ontario, Canadá: Don Mills; 1984.
13. Le May S. Facteurs reliés aux attitudes et comportements d'infirmières à l'égard de la collaboration infirmière-médecin. Tesis de maestría. Université de Montreal, Faculté des sciences infirmières; 1991.
14. Pisa.mx. Manual de enfermería. [Online].; s.f [cited 2018 Agosto 12. Available from:
15. Enfermería práctica. Cuidando a las personas. [Online].; 2015 [cited 2018 Julio 23. Available from:
16. Brown E, Lydic R, Schiff N. Anestésia general: sueño y coma. Engl J Med. 2010; 363(2638-50).
17. Ibarra H. Enfermería Quirúrgica. [Online].; 2012 [cited 2018 Junio 21. Available
18. Ibarra Cerrón ME. Protocolo de trato digno por enfermería. Protocolo. Oaxaca, México: Hospital Regional de Alta especialidad de Oaxaca, Sub dirección de Enfermería; 2012.
19. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. 534th ed. OPS/OMS , editor. Washington D.C; 1992.
20. Facho Bautista EY. La gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del departamento de ginecoobstetricia del Hospital Regional de Csajamarca, 2013 Maestría Td, editor. Cajamrca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2014.
21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo

salud Ddce, editor. Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas; 2012.

22. Hinojosa Hinojosa Gladys, (2015) Ecuador, estudio Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a septiembre del 2015.
23. Ataurima Mañueco Rosa, (2016) Lima- Perú, estudio llamado Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno 2016.

ANEXOS

Anexo Nro 01 Matriz de consistencia

TITULO: CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019.

APELLIDOS Y NOMBRE: MARIA LUCINDA CAHUANA MANDAMIENTO Y JOSE LUIS FLORES VEGA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2019</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u> ¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorio y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería trans operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería post operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorio y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería trans operatorios y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería post operatoria y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> H1 Existe una relación directa y significativa entre el cuidado quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> H1 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos de Enfermería pre operatorios con la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.</p> <p>H2 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la seguridad de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.</p> <p>H3 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con los elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.</p> <p>H4 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios la sensibilidad de la</p>	<p><u>VARIABLES 1:</u> Cuidados quirúrgicos de enfermería</p> <p><u>Dimensiones:</u> Seguridad pre operatoria. Seguridad trans operatoria Seguridad post operatoria</p> <p><u>VARIABLE 2:</u> Nivel de satisfacción del usuario</p> <p><u>Dimensiones:</u> Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles</p> <p><u>VARIABLES NO IMPLICADAS</u> Edad Sexo Instrucción Dependencia Tipo de seguro Tiempo de hospitalización.</p>	<p><u>METODO DE INVESTIGACION</u> Hipotético deductivo.</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACION</u> No experimental. Descriptivo correlacional</p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACION</u> Correlacional transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --- r[r] --- O2 </pre> </div> <p>M = Muestra O1 = Cuidados quirúrgicos. O2 = Calidad de servicio. r = Relación.</p> <p><u>POBLACION MUESTRAL</u> 120 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital "santa Rosa" de Puerto Maldonado</p> <p><u>INSTRUMENTOS</u> Cuestionario de cirugía segura UPS</p>

		<p>satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios - 2019.</p> <p>H5 Existe entre una relación directa y significativa entre los cuidados quirúrgicos trans operatorios con la empatía de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Madre de Dios – 2019.</p>		<p>Questionario modificado de SERVQUAL MINSA</p>
--	--	---	--	--

Anexo Nro. 2 Instrumento
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Escuela Profesional de Enfermería
ENCUESTA SOBRE CUIDADOS DE ENFERMERIA

N°.....

Instrucciones. - El presente instrumento es parte del estudio intitulado **“CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019”**. Por lo que agradezco su colaboración.

I.- DATOS GENERALES

- 1.1.- Edad ()
- 1.2.- Sexo ()
- 1.3.- Nivel de estudio.....
- 1.4.- Grado de dependencia.....
- 1.5.- Tipo de seguro.....
- 1.6.- Tipo de usuario.....
- 1.7.- Tiempo de hospitalización.....

II.-DATOS ESPECIFICOS:

SEGURIDAD PREOPERATORIA	SI	NO	OBSERV
El enfermero(a):			
Respetan su privacidad.			
Contestan sus dudas.			
Le trata con amabilidad y paciencia.			
Le llevan en camilla con barandas.			
Está en ayunas.			
Recibe baño antes de la cirugía.			
Le cortaron las uñas.			
Le dieron las sábanas y cobertores limpios.			
Le quitaron sus alhajas, prótesis.			
Le realizaron sus diversos análisis de laboratorio.			
Autorizo con su firme para que lo operen.			

Le preguntaron si es alérgico algún medicamento o alimento (ejemplo: camarones).			
Recibió evaluación médica antes de ir a sala de operaciones.			
Le preguntaron si tiene antecedentes quirúrgicos (operaciones).			
Le dijeron o informaron que no puede comer ni consumir agua 3 o 4 horas después de su operación.			
Le brindaron preparación psicológica, apoyo emocional para su intervención quirúrgica (ejemplo: amputación)			
Le asistieron en necesidad biológica micción o deposición minutos antes de SOP			

SEGURIDAD INTRAOPERATORIA	SI	NO	OBSER
Le trasladaron a usted en una camilla a la mesa quirúrgica.			
Le cubrieron sus partes íntimas con sabanas (cobertores).			
Observó usted la sala de operaciones limpia y ordenada.			
Le trasladaban en camilla con barandas.			

SEGURIDAD POS OPERATORIA	SI	NO	OBSER
Después de la operación le condujeron a otro ambiente para el control de sus molestias.			
Verificaron la sonda y drenaje.			
Le revisaron la herida operatoria			
Le mantuvieron abrigado			
Le atendieron para aliviar su dolor			
Le trasladaron a su servicio de origen en camilla con barandas			

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Escuela Profesional de Enfermería

CUESTIONARIO MODIFICADO DE SERVQUAL MINSA
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones. - El presente instrumento es parte del estudio intitulado “**CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019**”. Por lo que agradezco su colaboración.

Por lo que agradezco su colaboración.

I.- DATOS GENERALES

- 1.1.- Edad ()
- 1.2.- Sexo ()
- 1.3.- Nivel de estudio.....
- 1.4.- Grado de dependencia.....
- 1.5.- Tipo de seguro.....
- 1.6.- Tipo de usuario.....
- 1.7.- Tiempo de hospitalización.....

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión de SIS fue rápida?							

07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse examen radiológico fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario o sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y fichas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							

20	P	¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

□

Anexo Nro. 03 Solicitud de autorización

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"



Puerto Maldonado, junio del 2019.

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL "SANTA ROSA" DE PUERTO MALDONADO.

Dra. Patricia Condori Yanqui.

Ciudad. -

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO.

Por el presente, tenemos a bien expresarles nuestro cordial saludo, a la vez solicitarle tenga a bien autorizar la realización del estudio de investigación denominado: "CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019".

El mismo que, consiste en aplicar un instrumento tipo cuestionario a los pacientes del servicio de cirugía de la institución que usted, dignamente dirige. Todo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los cuidados de enfermería; y, al finalizar el estudio darle a conocer los resultados con las conclusiones y sugerencias para mantener y/o mejorar nuestro protocolo de atención en Salud de ser necesario.

Seguras de contar con su aprobación, nos suscribimos de Ud.

Dios, lo bendiga en todas las áreas de su vida.

Atentamente

MARIA LUCINDA CAHUANA MANDAMIENTO

DNI. 74136200

JOSE LUIS FLORES VEGA

DNI 73753532

Adjunto:

- Copia del Proyecto de investigación.

Anexo Nro. 04 Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor(a) trabajador de salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Por intermedio de la presente le pongo en su conocimiento que vengo realizando el estudio denominado **"CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019"**, por lo que solicito su colaboración, para lo cual es necesario firmar un documento denominado Consentimiento informado.

La firma en este documento certifica que está Usted aceptando ser parte del trabajo de investigación, en calidad de unidad de información (persona que llena el instrumento de recojo de información), habiendo sido informado (a) de sus objetivos, el instrumento es completamente anónimo.

Firma o huella



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
"AÑO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



SOLICITUD DE VALIDACION

SEÑOR(A).....

Presente:

ASUNTO: Solicito validación de instrumento de investigación.

Nos es grato dirigimos a Usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que venimos planteando la realización del estudio denominado, "CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019".

Para lo cual ha sido necesario el diseño de un cuestionario para la variable cuidados quirúrgicos de enfermería. Y conocedores de su gran capacidad en el campo de la investigación en la línea de salud acudimos dignamente su persona para solicitarle la validación de este instrumento; y, lograr de este modo los objetivos del estudio.

Agradeciendo por anticipado su colaboración es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

JOSE LUIS FLORES VEGA

DNI: 73753532

MARIA LUCINDA CAHUANA MANDAMIENTO

DNI: 74136200

Anexo Nro. 05 Validación por juicio experto



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



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:

CUIDADOS QUIRÚRGICOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUERTO MALDONADO, 2019.

I.-DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante:

Grado académico.....

Fecha:

Nº celular.....

Correo electrónico.....

II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nro.	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Considera que los ítems planteados en el instrumento llegan a medir lo planteado en los objetivos de estudio.					
2	Considera que la cantidad de ítems consignados en el instrumento son suficientes para medir lo que se pretende.					
3	Considera que la cantidad y forma de obtención de la muestra del estudio es adecuada					
4	Considera que si se vuelve a aplicar el instrumento en más de una ocasión, los resultados serán similares.					
5	Considera que la operacionalización y el instrumento guardan relación lógica					
6	Considera que las alternativas a las preguntas de estudio están adecuadamente formuladas					
7	Considera que la forma en la cual se ha concebido el instrumento es la adecuada					
8	Considera que el fondo del instrumento es coherente					

.....
Firma y post firma del profesional