

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN CENTRO  
QUIRÚRGICO**

---

**“Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería  
postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital Santa Rosa Piura 2019”**

---

**Línea de Investigación:**

Gestión de la calidad del cuidado de enfermería

**AUTORA:**

Lic. Reyes Ramírez Luvinda

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dra. Lozano Peralta Katherine Yolanda

**Secretario:** Dra. Lau Cabanillas Rosa Amalia

**Vocal:** Ms. Moya Vega Victoria Graciela

**ASESORA:**

Ms. Castañeda Ulloa Luz Amanda

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-4053-1741>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

**Fecha de sustentación:** 2021/07/13

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN CENTRO  
QUIRÚRGICO**

---

**“Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería  
postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital Santa Rosa Piura 2019”**

---

**Línea de Investigación:**

Gestión de la calidad del cuidado de enfermería

**AUTORA:**

Lic. Reyes Ramírez Luvinda

**Jurado Evaluador:**

**Presidenta:** Dra. Lozano Peralta Katherine Yolanda

**Secretaria:** Dra. Lau Cabanillas Rosa Amalia

**Vocal:** Ms. Moya Vega Victoria Graciela

**ASESORA:**

Ms. Castañeda Ulloa Luz Amanda

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-4053-1741>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

**Fecha de sustentación:** 2021/07/13

## **DEDICATORIA**

A mis adorables nietas Andrea y Romina Pisconte Abarca

## **AGRADECIMIENTO**

A Rodrigo Hidalgo Bravo mi amor sincero, quien estuvo desde el inicio del proyecto hasta la culminación de la tesis a mi lado motivándome hasta lograr uno de mis sueños profesionales

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
TABLA DE CONTENIDOS .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Justificación de la investigación .....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general .....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
1.5. Marco teórico .....	18
1.5.1. Bases teóricas .....	18
1.5.2. Antecedentes de la investigación .....	34
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	38
2.1. Diseño de investigación .....	38
2.1.1. Diseño General .....	38
2.1.2. Diseño específico .....	39
2.2. Población y muestra .....	39
2.3. Variables .....	40
2.3.1. Tipos de variables .....	40
2.4. Técnica e instrumentos de investigación .....	42
2.4.1. Para la recolección de datos .....	42
2.4.2. Para la presentación de datos .....	43
2.4.3. Para el análisis e interpretación de los datos .....	43
2.5. Consideraciones éticas .....	44
III. RESULTADOS .....	45
IV. DISCUSIÓN .....	52

V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES .....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	59
VIII. ANEXOS .....	63
Anexo 1 Instrumento de encuesta .....	63
Anexo 2 Tabulación de datos.....	65

## INDICE DE TABLAS

TABLA II 1 parámetro de nivel de satisfacción .....	40
TABLA II 2 Tabla de análisis de la variable .....	41
TABLA II 3 Parámetros para encuestas .....	42
Tabla III 1 Nivel de satisfacción de la atención de la atención de enfermería .....	46
Tabla III 2 Nivel de la atención de los pacientes en sus necesidades.....	48
Tabla III 3 Nivel de satisfacción de los pacientes es sus expectativas.....	49
Tabla III 4 Nivel de satisfacción de los pacientes con sus percepciones .....	50

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura III- 1: Nivel de satisfacción de la atención de Enfermería .....	47
Figura III- 2: Nivel de satisfacción de los pacientes en sus necesidades. ....	48
Figura III- 3: Nivel de satisfacción de los pacientes en sus expectativas .....	49
Figura III- 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con sus percepciones .....	50



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación consistió en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019, la muestra fue de 35 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, se aplicó un instrumento de encuesta estructurado de 3 dimensiones, 11 indicadores y 31 ítems. Se obtuvieron los siguientes resultados el 3% de los pacientes manifestaron que la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía es nula, el 13% es ocasionalmente y el 84% es constantemente. Los resultados por dimensión son el 3% manifestó que nunca fueron atendidas sus necesidades fisiológicas, la seguridad y protección así como el amor y pertenencia, el 13% ocasionalmente y el 84% constantemente, el 4% manifestaron que sus expectativas de accesibilidad, agilidad, bienestar y confort y comunicación nunca fueron satisfechas el 15% ocasionalmente y el 81% constantemente, el 2% manifestó que nunca fueron satisfechas sus percepciones de disponibilidad, cortesía, confianza y competencia, el 11% ocasionalmente y el 87% constantemente. Se concluye que los pacientes del servicio de cirugía se sienten satisfechos con la atención postoperatoria recibida.

Palabra clave: Atención, satisfacción, postoperatorio, enfermería

## **ABSTRACT**

The aim of the current research consisted in decided the satisfaction level of the patients with postoperative nursing care in the surgery department of the Hospital Santa Rosa de Piura 2019, the sample consisted in 35 hospitalized patients in the surgery department of the Hospital Santa Rosa, it been applied an instrument of survey with the structure of 3 dimensions, 11 indicators coupled with 31 items. The following outcomes were obtained, on the one hand, the 3% of the patients manifested the postoperative nursing care in the surgery department is null; on the other hand, the 13% is occasionally as well as the 84% is constantly. The outcomes by dimension are; the 3% manifested that their physiological needs, security and protection never been attendant as well as love and belonging; the 13% occasionally and the 84% constantly; on the other hand, the 4% manifested that their expectations of accessibility, agility, wellness as well as comfort and communication never been satisfied, the 15% occasionally and the 81% constantly; furthermore, the 2% manifested that their perceptions of availability, courtesy, trust and competition never been satisfied, the 11% occasionally and the 87% constantly. It is concluded that patients of the surgery department feel satisfied with the postoperative care received.

Key word: care, satisfaction, postoperative, nursing

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Descripción del problema

La toma de decisiones de cada Gobierno para implementar cambios en las políticas económicas y de salud han venido reduciendo los presupuestos del Ministerio de Salud, y de manera directa han afectado a las instituciones de Salud de la Región de Piura, estos sucesos han provocado un constante deterioro en la atención de calidad a los pacientes por la disminución de recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros. El Hospital Santa Rosa de Piura por estar circunscrito en el área urbana marginal de alta vulnerabilidad recibe en su mayoría pacientes de nivel económico bajo y medio que están afectados en su mayoría por problemas de ansiedad, angustia y tensión como resultado de su situación social y política.

Por estas razones, en la actualidad hay una tendencia en los pacientes por utilizar los servicios de profesionales más humanos, y de enfermeras que a más dar la atención técnica, también aporten estabilizando el campo emocional y afectivo del paciente durante la etapa de su enfermedad, “como la profesión de enfermería es una profesión de “cuidar” más que una profesión de “curar” con su propio código profesional de ética, es imperativo que la enfermería no se identifique únicamente con la ética médica.” [1], Es decir enfermería debe priorizar su cuidado en el campo afectivo y emocional para que el paciente sienta confianza y quede satisfecho en sus

requerimientos.

Se puede observar en pacientes que han sido operados, un marcado descontento y muestras de incertidumbres, frustración y amargura, porque el personal encargado no les presta atención a sus requerimientos, el trato es indiferente, frío alejado de un ambiente humano y solidario lo que impide una recuperación óptima. Muchas de las personas hospitalizadas saben que pueden hacer uso del libro de reclamaciones, pero no lo hacen por desconocer el mecanismo, simplemente evitan hacerlo para no recibir represalias, pero si lo hicieran, los funcionarios poco o nada hacen para mejorar esta situación problemática por no crear un conflicto con el personal o simplemente porque no le dan atención.

También es notorio ver que la mayoría de profesionales de enfermería tienen poca comunicación y empatía con los pacientes en el postoperatorio inmediato, solo se limitan a cumplir las dispuestas por el médico, tales como: control de signos vitales, administración de medicamentos y analgésicos. Los datos que se llenan en los registros por parte de enfermería son mínimos, poco se describe de las acciones dirigidas a la satisfacción de sus necesidades o si lo hacen, la descripción de la atención relacionada con la satisfacción de las necesidades no tiene conexión, adicionalmente hay ausencia de estándares de cuidados postoperatorios, es notorio un divorcio en la relación enfermera y paciente.

“El período postoperatorio se extiende desde el momento en que el paciente deja el quirófano hasta la última visita de seguimiento con el cirujano, este periodo puede ser de una semana o prolongarse varios meses” [2]. Esta fase posoperatorio comienza con el traslado del paciente a la unidad de recuperación postanestésico URPA, luego es trasladado al área de hospitalización de cirugía, en donde la enfermera inicia una variedad de actividades tendientes a la recuperación del paciente.

La enfermera debe caracterizarse por su vocación y responder a su labor como profesional trabajando en un marco de responsabilidad, para

garantizar una atención integral que genere una plena satisfacción al paciente en estas dos fases. Esta satisfacción se logra cuando se han alcanzado las expectativas con las que ingreso el paciente a la institución de salud; realidad que no se presenta como se anhela, y que por el contrario se transforma en un parámetro de inquietud que, convierten en indicadores de preocupación que origina el presente trabajo investigativo.

Bajo estas consideraciones es necesario enfocar el problema de una manera integral que permita un análisis a detalle de los pacientes postoperados que usan ocupan el servicio de cirugía para su recuperación..

## 1.2. Formulación del problema

Como resultado del análisis anterior surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la atención de enfermería en el post operatorio en el servicio de cirugía del hospital santa rosa de Piura 2019

## 1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque sus resultados serán un soporte y base que contribuirá contribución para otras instituciones y centros hospitalarios, basados en que el nivel de satisfacción es un indicador significativo de la calidad de atención, las conclusiones permitirán hacer un análisis de la actual realidad de la institución, y en base a ella, fortalecer y replantear aspectos que permitan una mayor satisfacción del paciente. Dentro de este cambio juega un papel predominante los profesionales de enfermería, ya que deberán estar predispuestos y comprometidos a sumarse al cambio y actuar en forma responsable, dedicada e integral para garantizar la plena satisfacción del paciente.

El presente trabajo se justifica porque sus resultados van a enfocar el nivel

de la satisfacción que los pacientes expresan sobre la atención que han recibido en la institución durante el tiempo que han sido atendidos y en base a ellos hacer correctivos que permitan mejorar la atención al paciente desde el campo de la enfermería, sin descuidar el campo médico y administrativo.

Los resultados de la investigación permitirán de manera científica determinar a través de datos estadísticos los porcentajes de satisfacción de los pacientes y determinar si la atención que brinda la enfermera se limita a ejecutar las disposiciones relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe o si considera también el aspecto emocional, afectivo y espiritual para favorecer con ello su recuperación.

También se justifica, porque va a permitir identificar las expectativas, necesidades y percepciones del paciente postoperado en relación a la atención y a su satisfacción y con ello hacer la retroalimentación tendiente a superar y obtener cambios significativos en el desarrollo y desempeño de sus funciones. De igual manera los resultados serán una base científica y una fuente biográfica que servirá de referente para otras investigaciones relacionadas con el presente tema, por cuanto actualmente no se dispone de estudios similares en el Hospital Santa Rosa de Piura.

#### 1.4. Objetivos de la investigación

##### 1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de Enfermería Postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa Rosa de Piura 2019

##### 1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de

Piura 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria, en cuanto al logro de expectativas en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a sus percepciones en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019.

## 1.5. Marco teórico

### 1.5.1. Bases teóricas

La constitución de la Organización Mundial de la salud, declara en conformidad con la Carta de las naciones Unidas entre sus principios que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. Una opinión pública bien informada y una cooperación activa por parte del público son de importancia capital para el mejoramiento de la salud del pueblo. Los gobiernos tienen responsabilidad en la salud de sus pueblos, la cual sólo puede ser cumplida mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas” [3]

Dichos enunciados aceptados por los Estados, manifiestan del compromiso y cooperación activa que debe haber del público y la responsabilidad del estado para garantizar la salud, por ello en calidad de profesional de la salud, quiero a través de esta investigación aportar con los resultados para que la institución de salud pueda hacer correctivos si son necesarios para mejorar la salud.

Dentro de esta declaración hace reflexionar que una buena salud necesita que la persona no solamente esté en un estado de salud física, sino que también debe estar mental, emocional y socialmente sana. Esto implica que la persona esté satisfecha con los aspectos físicos, sociales y psicológicos de su existencia.

“Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, de satisfacer sus necesidades y de cambiar o adaptarse al medio ambiente. La salud se percibe pues, no como el objetivo, sino como la fuente de riqueza de la vida cotidiana. Se trata por tanto de un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales así como las aptitudes físicas” [4]

Dentro del cuidado de la salud tiene un papel importante el personal profesional de Enfermería por cuanto sus acciones están encaminadas de asegurar la salud de la sociedad. Esto significa que deben tener como su cometido considerar a la salud y a su naturaleza, como el centro de su ejercicio profesional.

García CM, Martínez MML mencionados por María de Lourdes García Hernández expresan que "Respecto a quienes cuidan la salud, se puede mencionar que cuidar, en primer lugar, es una tarea con una dimensión social que está determinada por la interacción con otros profesionales en el ámbito hospitalario, con los pacientes, y con los familiares de éste. En segundo lugar, es una actividad dirigida al ser humano, que es finito, lábil y sensible, y que requiere, en mayor o menor medida, de una atención solícita de otro. Cuidar que el paciente



mantenga y recobre la salud es el objetivo de enfermería, por ser el profesional que está en contacto directo con él en todo momento. Para ello, enfermería tiene un cuerpo propio de saberes, que se manifiesta en los cuidados profesionales que otorga” [5]

La importancia de medir la calidad de atención en los hospitales y sus respectivos servicios, es con la finalidad de determinar deficiencias y aciertos para hacer los correctivos para dar un mejor servicio en la salud.

La institución de salud se debe al paciente, porque es la persona que recibe directamente la atención y los servicios de los profesionales de enfermería para satisfacer sus necesidades.

Las necesidades y expectativas las expresa el paciente a través de la exposición o de instrumentos escritos o digitales como encuestas, entrevistas o formularios, Lo cual nos proporciona la información de la apreciación del paciente en cuanto al servicio que ha recibido en el centro de salud [7].

La interacción entre el paciente y el personal de enfermería obedece a la necesidad de crear un canal de comunicación que permita resolver los problemas de salud y satisfacer las necesidades que requiere el paciente. La salud del paciente depende directamente de la atención que se le dé por parte de los profesionales así como del empeño del personal para satisfacer sus requerimientos en base a sus aspiraciones.

Los centros hospitalarios al brindar a los pacientes la atención a su salud, se preocupan de la ejecución de un sinnúmero de actividades subjetivas que permiten una relación y una interacción entre el paciente, el profesional y el entorno para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente.

La oferta y demanda de los servicios médicos se presentan de manera paralela y simultánea.

Es de resaltar que la calidad del servicio se sostiene en:

El paciente al ser el beneficiario de un servicio hospitalario es el más indicado para emitir un juicio de valor sobre la calidad del servicio.

El paciente podrá evaluar cuantitativa y cualitativa en base a su experiencia la calidad de la atención recibida.

El Centro Hospitalario en su planificación debe fijarse metas que permitan optimizar y mejorar la calidad de atención, las mismas que serán evaluadas para los correctivos, y para que el paciente, en donde el usuario se pueda sentir garantizado para satisfacer sus expectativas

En la actualidad la mayoría de las instituciones de salud se esmeran y centran sus acciones para satisfacer las necesidades de los pacientes, ya que su atención y servicio está dirigido a ellos y son ellos quienes eligen la institución para ser atendidos. Ahora los pacientes antes de hacer uso de una institución de salud, evalúan su historial, la calidad de atención en lo humano así como condiciones e instalaciones físicas.

Es prioritario el diagnóstico y evaluación que realiza el médico al paciente para poder hospitalizar y prepararlo para la cirugía de ser necesario.. “El paciente quirúrgico es el que va a ser sometido a cirugía. La atención del paciente que va a someterse a anestesia y cirugía requiere un conocimiento profundo de lo que se conoce como circuito perioperatorio, el cual abarca desde el momento en que se toma la decisión de practicar la intervención quirúrgica hasta que se produce el alta hospitalaria” [8]

“Por lo mencionado, la satisfacción es el grado de conformidad que tiene el paciente en relación a los aspectos técnicos, personales e interpersonales que brinda la institución de salud y sus profesionales de enfermería” [9]

“Dentro de este proceso postoperatorio se debe tener en cuenta la satisfacción de sus necesidades biológicas brindar confianza, amor, protección, respeto a los cuidados que brinda el profesional de salud, considerando al usuario como un ser integro. Enfocando al paciente a partir de un punto de vista integral” [9]

El diagnóstico de la satisfacción del paciente visto análisis de satisfacción del usuario, considerado como un alcance de la dimensión del resultado y así tener una referencia mediante la cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención .

Claudia Aliza y Rosita Daza mencionan que Gertrud B. Ujhely sostiene que “la enfermera debe ser perfectamente consciente de que es humana, y que la relación enfermera paciente se centra sobre todo en la ayuda que se da al paciente para que pueda superar la enfermedad, considera la enfermería en sí misma como una forma particular de diálogo humano” [11]

Y agregan que Norman Rohweder y Gertrud B, Ujhely Consideran que el cuidado es una relación de apoyo y ayuda brindando por la enfermera a la persona que lo requiere, puesto que en la etapa postoperatoria el paciente necesita estímulos emocionales y atención médica específica para su recuperación. .

Al respecto el grupo de conceptualización de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá perfila una nueva visión de cuidado como un “Conjunto de acciones fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico técnico orientadas a comprender al otro en el

entorno en que se desenvuelve” [12]

Por lo tanto enfermería debe plantearse alternativas que les permita lograr la calidad del cuidado, por ello es importante que la propia institución realice constantes evaluaciones, para determinar aciertos y sumarlos como actividades o conductas deseadas y detectar errores para rectificarlos y dar una atención óptima.

La calidad está orientada a la preocupación, al accionar y esfuerzo de un prestador de servicios para lograr la satisfacción de un paciente por encima de parámetros establecidos.

La calidad es un accionar que valora al paciente para ofrecerle excelencia en el servicio que requiere lo importante es lograr que la calidad del servicio produzca satisfacción en el del usuario.

Al hablar de calidad es referirse a la percepción de las cosas bajo un parámetro que depende de factores culturales, económicos, religiosos y otros más que están sujetos al análisis subjetivo de cada paciente por ello es importante establecer parámetros para medir cualitativa y cuantitativamente.

Calidad es un paradigma de la eficiencia que las empresas ponen como meta para que el cliente sienta satisfacción de recibir un servicio. Es un parámetro cuantitativo y cualitativo que mide la calidad de servicio en base a metas propuestas. La calidad es un ingrediente vital para los clientes para poder seleccionar y utilizar un servicio, ya que de la calidad de la atención del personal de enfermería depende la mejoría de la salud. Los clientes, pacientes o familiares de los pacientes que requieren atención, primero evalúan la calidad de prestación de servicios de las diferentes dependencias hospitalarias porque dependerá de este requerimiento para poder mejorar la salud y sobre todo garantizar una recuperación satisfactoria.

Calidad es alcanzar o sobrepasar los niveles de requerimiento de un paciente en donde produzca la satisfacción total. Los logros alcanzados deben estar en función de las expectativas del usuario.

La calidad en los servicios se origina cuando el usuario siente que sus aspiraciones planteadas al principio han sido alcanzadas satisfactoriamente

La calidad total en una institución de salud será el esfuerzo de todo el equipo humano por alcanzar que el paciente se sienta satisfecho para dicho objetivo se deberán hacer mediciones diagnósticas que permitan resultados cuantitativos para en base a ellos hacer correctivos y mejorar la calidad de atención

La calidad total se enmarca en el logro de la satisfacción integral del usuario al recibir un servicio brindado. Debe consolidarse la atención técnica acompañada con la atención humana en la que involucre el campo emocional, psicológico y social y el usuario vea atendidas sus expectativas en base a la entrega del producto preestablecido.

Lograr una definición absoluta de calidad es complicado en vista de que participan varios parámetros en dicha definición, más aún cuando hay un sinnúmero de tendencias que permiten definir de diferentes ángulos. Sin embargo, existen fundamentalmente, dos formas básicas de concebir la calidad.

La calidad en los servicios son intangibles, subjetivos el paciente no los puede percibir con la vista o el tacto, Por lo tanto es difícil para la institución valorar qué características o rasgos de su calidad en el servicio son más significativos para los pacientes y cómo la institución está cumpliendo con las demandas de las mismas de calidad en el servicio. SUSAN Y Mc GORRY 2003.

Enfocaré a la calidad en base a la institución prestadora de los servicios de salud y en base al paciente de tal manera que fundiendo las dos ideas se pueda visualizar un concepto más global sobre calidad

Desde la óptica de la institución prestadora de los servicios de salud podría definirse como un servicio que refleja las aspiraciones con que se ha creado la institución es decir que no se hayan cometido errores en el proceso de los servicios que produzcan insatisfacción al paciente sino que se hayan logrado los parámetros fijados en la institución de salud

Desde la óptica del paciente la calidad se fundamenta bajado en la satisfacción que siente el paciente al recibir la atención de una institución de salud, será de calidad el servicio en la medida en que el paciente se sienta satisfecho o se superen las expectativas que tuvo el paciente al llegar al centro de salud

Calidad de Atención de Salud: “es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios” [20].

“La calidad de la atención médica se basa en usar como herramientas el conocimiento y os avance tecnológicos lograr beneficios significativos en la salud de n paciente, sin que esto signifique aumento de riesgos..

En resumen para que exista calidad en el servicio, este debe ser eficiente porque debe ser bien desempeñado, efectivo porque debe ser impactante apropiado y eficaz porque debe ser adecuado. Igualmente,

la calidad se enmarca en dos parámetros complementarios, la calidad de hecho sujeta a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción sujeta a la satisfacción de las expectativas del consumidor [21].

Enfermería es la profesión encargada de la gestión del cuidado de las personas en todo aquello que tiene relación con la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades y lesiones, incluye acciones derivadas del diagnóstico médico y tratamiento médico y la administración de los recursos necesarios.

La enfermería es por lo tanto una profesión científica y humanista que tiene como rol asumir el cuidado de las personas, asegurando la continuidad de estos desde la unidad de cuidados críticos hasta la atención del hogar. JHONSON.1959

La enfermería era “ayudar al individuo, sano o enfermo a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a morir en paz) que el individuo realizará por el mismo en caso de tener las fuerzas, los deseos o los conocimientos necesarios”. Virginia Henderson 1961.

Desde otra óptica, la enfermería se encargaba de ofrecer ayuda al paciente durante su dolencia para alcanzar su bienestar físico y mental.

Definición de enfermería “se enfoca hacia las necesidades de autocuidado del paciente. Orem descubre su filosofía de la enfermería como sigue:

La enfermería tiene como especial preocupación las necesidades del hombre de actuar atendiendo asimismo y su provisión y dirección de forma continua con el fin de mantener la vida y la salud, recuperarse de las enfermedades o la lesión que hacer frente a sus efectos”. Dorotea



Orem.1971

La definición de enfermería que se presentó en este documento reflejaba la evolución histórica de la profesión y su base teórica: “La enfermería es el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud reales y potenciales”. American Nurses Association.ANA.1980

En conclusión podemos definir enfermería como: “Disciplina que constituye un arte y una ciencia que considera al paciente en forma integral, cuerpo, mente y espíritu, cuyo propósito es servir a la humanidad fomentando la salud por medio de la enseñanza y los cuidados que requiere el paciente”.

La atención de enfermería consiste en el conjunto de cuidados que ofrece la profesional de enfermería al paciente luego de la cirugía basada en sus necesidades fisiológicas, de seguridad y protección y de amor y pertenencia tomando en cuenta sus expectativas y percepciones. RODRIGUEZ.2012

Conforme lo he dicho anteriormente el servicio total de salud está conformado por diferentes departamentos o áreas que cada uno aporta para lograr que el paciente mejore su salud, dentro de este campo el servicio de enfermería juega un papel primordial efectivo y de primer plano que permite la recuperación del paciente en el período posterior a la operación en el cual no solamente le facilita los medicamentos sino también la ayuda psicológica y emocional.

La Asistencia de Enfermería Postoperatoria se la proporciona en el período postoperatorio su objetivo es la recuperación del equilibrio fisiológico del paciente, y a la prevención del dolor y las complicaciones, de tal manera que el paciente sienta sus necesidades satisfechas y perciba la mejoría en su salud.

La valoración de la profesional de enfermería, la asistencia al paciente y la intervención inmediata ayudarán al paciente a recuperar su función normal con prontitud, seguridad y confort como sea posible. Estarilogía persigue mejorar y restablecer la salud del paciente.

La URPA o Unidad Pos anestésica, es el sitio donde se ubica al paciente que ha sido operado para que sea atendido por el personal de enfermería hasta su recuperación de la anestesia. En el caso de los pacientes que han sido sometidos a un procedimiento menor que no requieren anestesia total suelen regresar a su habitación para continuar con la recuperación o directamente hasta su hogar.

“La duración del postoperatorio está en relación del tiempo requerido para la recuperación del estrés y de la alteración causada por la cirugía y la anestesia, puede ser de horas o de varios meses, lo importante es que el paciente recure su salud hasta estabilizarse durante este periodo y pueda salir satisfecho de la atención recibida.

En la duración del período de recuperación incluyen diferentes parámetros como la edad, el estado nutricional, emocional, patológico, el medicamento, tipo de cirugía, y sobretodo el accionar del personal de enfermería que estará centrado en dar una atención profesional hasta su alta [22]

El cuidado del personal de enfermería luego de la operación es vital debe ser permanente constante de todas maneras que se pueda verificar el avance en la recuperación y tomando los correctivos necesarios de manera oportuna para evitar complicaciones la atención debe ser tanto en el campo psicológico y físico es decir debe ser de manera integral.

Una vez operado el paciente se distinguen dos etapas, la primera que es inmediata, debe prestarse la atención a recuperar al paciente de manera relevante en superar la ansiedad que origina la anestesia y la operación y la segunda consistente en brindar atención al paciente para lograr su curación y satisfacción del servicio recibido.

El principal objetivo o propósito del cuidado de enfermería en el postoperatorio consiste en auxiliar al paciente a recuperar la función normal con la mayor rapidez, seguridad y comodidad posibles [23].

Los objetivos específicos relacionados con este fin son:

- Ayudar al paciente a conservar la función respiratoria óptima.
- Valorar el estado cardiovascular y corregir cualquier posible desviación.
- Promover la comodidad y seguridad del paciente.
- Propiciar el mejor estado general del paciente mediante nutrición, y eliminación apropiada, y conservación del balance de líquidos y electrolitos.
- Facilitar la cicatrización de la herida y evitar o controlar la infección.
- Estimular la actividad mediante ejercicios tempranos, ambulación rehabilitación.
- Contribuir en la mayor medida posible al bienestar psicosocial del paciente y su familia.
- Documentar todas las fases del proceso de enfermería e informar de los datos pertinentes [23].

Cuidados para el postoperatorio mediato equivale al período que transcurre desde que el paciente ha sido llevado a la habitación o sala (24 o 48 horas después de la operación) hasta el día en que es dado de alta. En este período se le controlan las constantes vitales de forma más espaciada y se debe restablecer el tránsito intestinal y reiniciar la

alimentación normal por vía oral. Asimismo es fundamental el control frecuente de la temperatura y de la herida operatoria [24].

Se prestará atención al control de los desequilibrios, diarreas, fiebre, alteraciones hidroelectrolíticas, comienzo de la función intestinal [24].

Un paciente que ha sido sometido a una cirugía en la mayoría de los casos experimenta una ansiedad originada por la inquietud de saber los resultados de la operación, de los parámetros de recuperación, por saber si fue posible mejorar su salud, por ello el personal de enfermería juega un papel muy importante en el período posterior a la operación ya que debe estabilizar al paciente en su campo emocional psicológico y físico, se requiere de que enfermería estimule constantemente al paciente para que sienta confianza del proceso para explicarle y darle seguridad en los temores que han surgido, debe informarse sobre él avance en su mejoría. Juega un papel muy importante orientar al paciente para el autocontrol a través de ejercicios de relajación que le permitan dar tranquilidad.

Luego de la operación debe ponerse énfasis es lograr una inmediata cicatrización de la herida e ir controlando la recuperación de la enfermedad que ha presentado el paciente. La cicatrización dependerá del grado de dificultad de la operación así como de la atención prestada por enfermería, por lo tanto la recuperación del paciente en la etapa posterior a la operación estará directamente ligada con la calidad de la atención brindada por enfermería

Considerando lo mencionado podríamos decir que la participación del personal de enfermería en el período post operatorio es muy significativo por cuánto le permite verificar constantemente el estado del paciente y los avances en su recuperación Igualmente controlar los efectos anestésicos dependiendo del tipo de operación así como aplicar el medicamento en base a las disposiciones e indicaciones del

médico para poder controlar el dolor y el descanso correspondiente hasta su recuperación. Por lo tanto la responsabilidad del personal de enfermería es significativa y dependerá de la atención que prestan para que el paciente puede sentir satisfacción.

El personal de enfermería es el profesional que suministra el suero, los medicamentos y realiza el control continuo en base a las indicaciones, realiza la limpieza y cuidado de heridas, está atento a la presencia del vómito, náuseas, dolor, temperatura, signos vitales, Y detectar signos de flogosis a nivel de la herida operatoria. La recuperación favorables del paciente postoperado dependerá mucho de la atención prestada por el personal de enfermería al paciente [7].

El paciente es aquella persona que recibe atención integral por parte de la enfermera siendo a la vez capaz de emitir un juicio a partir de lo percibido durante su permanencia en el servicio [25].

Dentro de la etapa postoperatoria el paciente permanece en la estancia hospitalaria que le permite estar 4 días para su cuidado inmediato y de recuperación hasta lograr que el personal de enfermería le brinde las atenciones requeridas al paciente hasta que sea dado de alta

“Necesidades: Se refiere a los requerimientos del paciente como ser biopsicosocial para mejorar su sensación de bienestar. Se consideran las siguientes necesidades:

Necesidades Fisiológicas: Se entiende como el requerimiento del paciente de recibir oportuna y adecuadamente atención por parte de la enfermera en cuanto a:

- Necesidades nutricionales.
- Necesidades de eliminación.

- Necesidades de reposo y confort.
- Necesidades de evitación del dolor.

Necesidades de Seguridad y Protección: Se refiere a la actitud de la enfermera de estar pendiente de cualquier actividad que pudiera causar lesiones o accidentes al paciente” [27].

“Necesidades de Amor y Pertenencia: Se refiere a la necesidad del paciente de sentirse importante y que a pesar de sus limitaciones es una persona útil; corresponde a la enfermera, elevar su autoestima, se mide a través de una comunicación abierta y sincera con el mismo” [27].

“Percepciones: Son las ideas propias del paciente que se forma a partir de la atención postoperatoria, que recibe de la enfermera respecto a:

- Capacidad de Atención al paciente.
- capacidad de disposición de la enfermera de satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a comodidad, nutrición o de brindar un tratamiento específico.
- Trato amable al paciente.- incluye una relación armoniosa entre enfermera y cliente, en el cual la enfermera es capaz de considerarlo como un ser humano que necesita apoyo físico y emocional.
- Interrelación eficaz entre enfermera-paciente.- Es la capacidad que tiene la enfermera de comprender y mostrar respeto por el cliente, preocupándose por su bienestar físico y emocional y éste, a su vez, sea capaz de percibirlo.
- Desarrollo y aplicación de habilidades en cuidados de enfermería.- es la seguridad que demuestra la enfermera en la atención básica

brindada al paciente como la administración de tratamiento, en la toma de una muestra y en procedimientos que requieran más destreza como la colocación de un catéter o vías periféricas” [27].

Cuando el personal de enfermería a través de las actividades y acciones orientadas a atender al paciente logre que esté manifiesta su bienestar entonces podemos decir que el paciente se siente satisfecho y que la atención ha sido de calidad

Para complementar los datos cognoscitivos que fundamenten la presente investigación incorporo la información de la institución de salud que será objeto de estudio.

Todo inicia en 1958 en el sector “Barrio de las latas ubicado luego de la Av. Bolognesi,. Las personas se organizaron y formaron una directiva que más tarde ante la necesidad de atender su salud gestionan ante el señor alcalde del concejo provincial de Piura el Dr. Carlos León Monzón. La construcción de una posta médica. Es así que en agosto de 1963, el área de salud de Piura y Tumbes que estaba bajo la dirección del Dr. Alfredo Heinzelman, aplica una encuesta en las 870 familias, que era el número de pobladores en ese entonces vivían en el barrio y se determina que es prioritaria la construcción y equipamiento.

Ante esta situación; en el año 1963, ante esta situación siendo su presidente el Dr. Ricardo Rodríguez Vergaray, el Rotary club de Piura toma la iniciativa de construir una posta médica, en el año de 1964 se construye la obra y el Rotary club de Piura, un 30 de agosto de 1964 en una ceremonia especial con la presencia de las autoridades de la localidad tales como el alcalde Oscar Román Baluarte, el Director del Área de Salud de Piura y Tumbes, hace entrega de la posta médica Santa Rosa, a partir del año 1994, que asume la jefatura del Centro de Salud II Santa Rosa el Dr. Oscar Requena Ramírez, en el año 2011 asume como Director el Dr. Genaro Ipanaque Chiroque su actual Director. En Marzo del 2014 asume la dirección encargada el Dr. Paul

Enrique Pachas Yataco a la fecha, en 1996 adopta la modalidad de administración CLAS y el 15 de julio del 2002 es elevado a categoría de Hospital I Santa Rosa; mediante Resolución Ministerial N° 1171 – 2002 – SA/DM, el centro de Salud Santa Rosa fue elevado a la categoría de hospital I, constituyéndose actualmente en el Hospital I Santa Rosa Piura, perteneciente a la red de Piura – Castilla de la Dirección Regional de Salud Piura, básicamente de sus prestaciones de servicios, que generan ingresos por la fuente de financiamiento de recursos, Directamente recaudados, por donaciones y transferencias (SIS) cabe anotar que por la fuente de Financiamiento de recursos ordinarios, asignados por la unidad ejecutora 400 DIRESA - Piura, cubre principalmente el gasto corriente de planillas y obligaciones sociales, del personal nombrado y contratado [28].

La misión es: “Somos un Hospital de mayor capacidad resolutive, contamos con recursos humanos altamente calificados, y con equipos modernos para brindar la atención de servicios de salud a la población de pobreza y extrema pobreza, de la Región Piura”.

La visión es: “Ser en el año 2018 un Hospital con reconocimiento a nivel nacional e impulsador de un modelo moderno en prestación de servicios de salud especializados, con equipos de alta tecnología y recursos humanos calificados, contribuyendo al desarrollo humano en nuestra Región”.

#### 1.5.2. Antecedentes de la investigación

Las actividades desarrolladas por enfermería deben garantizar la recuperación del paciente, debe establecerse la comunicación entre enfermería y el paciente sobre el que se encaminan las atenciones para lograr su satisfacción, por ello se pone de relieve trabajos realizados a nivel Internacional y Nacional para contrastar con los resultados de la presente investigación realizada en el año 2019...



A nivel internacional:

Silvana Paspuel [29] realizó un estudio titulado “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paul Ibarra”. El trabajo se centró en determinar el nivel de satisfacción del paciente en la unidad de recuperación en el Post operatorio inmediato relacionado con el cuidado enfermero, La población como muestra fueron las enfermeras del centro quirúrgico y 348 pacientes que recibieron atención, “Entre los resultados se obtuvo que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita la mitad de los usuarios califican el cuidado como bueno (51,49%), esta categoría mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos; en la categoría de Conforta, un porcentaje alto (24,51%) de los pacientes indican que la enfermera nunca se aproxima a ellos, así como, el (26,48%) indicaron que la enfermera nunca se relaciona con los familiares para explicar la situación de ellos. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad de cuidado enfermero y la atención de enfermería en la ESE Hospital” [29].

Juliana santana de Freitas y Ana Elisa Bauer [30] realizaron el estudio “Calidad de los cuidados de los servicios de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, la investigación se la realizó con una muestra de 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil.

Respecto a la evaluación de la satisfacción de las personas que han sido sometidas a una intervención quirúrgica, se evidenció que los

pacientes califican a los cuidados que reciben de enfermería de alto nivel de satisfacción, evidenciados por el predominio de medianas 4 y 5 (92%), en todos los dominios.

A nivel nacional

Pezo Arteaga Dolibeth y Ríos Carrasco Ana, [31] realizaron el estudio titulado "Satisfacción del paciente Postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II 2 Minsa Tarapoto junio agosto 2012". La muestra está constituida por 46 pacientes postoperados de cirugía abdominal abierta hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 MINSa en el mes de Julio que cumplan con los criterios de inclusión. Las conclusiones son, "que los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del Hospital II-2 MinsaTarapoto se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería 69.6% (32), según características sociodemográficas fueron adultas maduras 56.5% (26), con edades entre 37-47 años 26.1% (12), primaria incompleta 34.8% (16), de zonas rurales 28.3% (13), casadas 34.8% (16), que tienen 3 días de hospitalización 39.1% (18) y 2 días postoperatorios 39.1% (18), el nivel de satisfacción en relación a necesidades fue parcialmente satisfecho (2.45), en relación a expectativas fue parcialmente satisfecho (2.71), en relación a percepciones fue parcialmente satisfecho (2.81), en relación a las dimensiones hay mayor satisfacción en las Percepciones (2.81). Se recomienda que en la institución hospitalaria y en la Facultad de Enfermería se dé mayor énfasis al dictado de cursos o talleres relativos a la calidad de atención y al humanismo profesional para lograr la

satisfacción del usuario y de esta manera superar las expectativas del paciente postoperado, alcanzando con ello la plena satisfacción del cliente en mención.”

M. Juárez [32], en Ayacucho desarrolló una investigación descriptiva “Cuidados de enfermería post operatorio y satisfacción del paciente en el Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga. Ayacucho”, con el objetivo de determinar los cuidados de enfermería post operatorio y la satisfacción de los pacientes, sobre una muestra al azar simple de 71 pacientes post operados de una población de 150. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, el cuestionario del nivel de cuidados de enfermería post operatorio y el test de percepción, determinó que el 45.1% de pacientes post operados refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medio, 39.4% alto y 15.5% bajo. El 49.3% de pacientes post operados atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital II Es Salud Huamanga expresa poca satisfacción con los cuidados de enfermería, 42.2% satisfacción y 8.5% insatisfacción. En conclusión, los cuidados de enfermería post operatorio se relaciona significativamente con la satisfacción ( $p < 0.05$ ).

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

#### 2.1.1. Diseño General

Esta investigación fue de carácter descriptivo, no experimental y de corte transversal. De acuerdo con Morales, F. [33], la investigación descriptiva consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores; mientras que es de corte transversal por el trabajo se realiza en un determinado periodo de tiempo, según lo indica García [34] y finalmente es no experimental porque no se manipula las variables; Dzul, M. [35].

Es cuantitativa porque permitió medir la variable en base a la frecuencia de los eventos y sucesos y mediante cálculos matemáticos y estadísticos determina resultados.

En la investigación la variable “nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería” no implicó relacionarla con otra, su accionar fue independiente.

El corte trasversal de la investigación se fundamenta en que se recogió una sola vez la información en el tiempo que duró la investigación.

### 2.1.2. Diseño específico



Donde

M = Muestra de pacientes que estuvieron hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Santa Rosa, en el periodo septiembre de 2019.

O = es la variable “nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería del Hospital Santa Rosa.

### 2.2. Población y muestra

La población es de 35 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa Rosa de Piura; que es la capacidad que dispone este servicio.

La unidad de análisis fueron los pacientes postoperados hospitalizados en el servicio de cirugía; considerada como la población – muestral

Los criterios de inclusión fueron:

- pacientes de ambos sexos.
- Pacientes de más de quince años que han sido operados y encuentran hospitalizados
- Pacientes que no estén bajo los efectos de drogas
- Pacientes que permanecen internados en la estancia hospitalaria.
- Paciente con lucidez sin presencia de manifestaciones extrañas de su conciencia
- Pacientes postoperados del servicio de cirugía

Los criterios de exclusión fueron:

- Pacientes que expresen no estar interesadas en colaborar.
- Pacientes que no puedan leer ni escribir
- Pacientes que no hayan requerido de cirugía

## 2.3. Variables

### 2.3.1. Tipos de variables.

Variable independiente la variable “nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería”,

- Definición Conceptual

Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud con los proveedores y con los resultados La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios y un criterio de sus resultados e intervenciones [14].

#### Definición operacional

La escala cuantitativa para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención de enfermería es:

TABLA II 1 parámetro de nivel de satisfacción

No	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	Nunca
2	Ocasionalmente
3	frecuentemente

La dimensión Necesidades está representada por 3 indicadores: necesidades Fisiológicas, seguridad y protección y amor y pertenencia expresados en 13 ítems.

La dimensión Expectativas está representada por 4 indicadores: Accesibilidad, Agilidad,, bienestar y confort y comunicación expresados en 9 ítems.

La dimensión Percepciones está representada por 4 indicadores: disponibilidad, cortesía, confianza y competencia integrada por 9 ítems.

TABLA II 2 Tabla de análisis de la variable

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019.	satisfacción del paciente con la atención de enfermería	NECESIDADES	1 Fisiológicas	2.11, 2.12, 2.13
2 Seguridad y protección			2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6	
3 Amor y pertenencia			2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4,	
Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria, en cuanto al logro de expectativas en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019.		ESPECTATIVAS	4 Accesibilidad	2.4.1, 2.4.2
5 Agilidad			2.5.1	
6 bienestar y confort			2.6.1, 2.6.2, 2.6.3, 2.6.4	
7 Comunicación			2.7.1, 2.7.2	
Conocer el nivel de satisfacción	PERCEPCIONES	8. Disponibilidad	2.8.1, 2.8.2, 2.8.3	

de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a sus percepciones en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019.			9 Cortesía	2.9.1
			10 Confianza	2.10.1, 2.10.2, 2.10.3
			11 Competencia	2.11.1, 2.11.2

## 2.4. Técnica e instrumentos de investigación

### 2.4.1. Para la recolección de datos

Previa autorización de las autoridades del Hospital Santa Rosa de Piura se aplicó una encuesta

Para lograr la información necesaria y válida para la investigación se empleó el instrumento tomado de Urure (2006), que consta de 31 ítems cerrados de opción múltiple (tipo escala likert), que abarcan tres dimensiones:

Las preguntas de opción múltiple disponen de 3 opciones:

TABLA II 3 Parámetros para encuestas

NÚMERO	OPCIÓN
1	Nunca
2	Ocasionalmente
3	frecuentemente

Para la obtención de la información de los pacientes, se puso a consideración del Director del Hospital Santa Rosa de Piura y del Jefe de la Unidad Académica de investigación (UADEI), los objetivos del proyecto, la matriz de consistencia y el cuestionario de la encuesta para que autoricen la aplicación del instrumento.

Una vez obtenida la autorización, conjuntamente con la coordinación del servicio de enfermería se identificó el pabellón de cirugía y las habitaciones donde permanecen los pacientes y luego aplicando los



principios de inclusión y exclusión se procedió a la aplicación de la encuesta.

Para la aplicación del instrumento, luego de la presentación, se le hizo conocer al paciente los objetivos de la encuesta y los beneficios para el mejoramiento en la atención. Posteriormente se les solicitó el consentimiento para que de manera libre respondan la encuesta.

Cada paciente dispuso de 25 minutos para responder la encuesta, se puso énfasis en el anonimato y confidencialidad para que las respuestas sean espontáneas.

#### 2.4.2. Para la presentación de datos

Para que los resultados sean más confiables se trabajó en tres niveles: resultados por ítems, por indicadores y por dimensiones. Para el manejo de la información se usaron cuadros o tablas de frecuencia y de porcentaje.

Con la información ordenada y tabulada se graficaron los resultados en función del objetivo general y de los tres objetivos específicos detallando el porcentaje en función de los tres parámetros seleccionados a través de un gráfico de pastel.

Se evaluaron los datos informativos o datos personales de los pacientes para determinar su situación económica, educativa, edad, sexo y otros parámetros que permitan tener un perfil del paciente que es atendido en el Hospital Santa Rosa. De igual manera se evaluaron 3 dimensiones que permiten a través de 11 indicadores y 31 ítems tener un perfil científico sobre la atención del paciente.

#### 2.4.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Para analizar e interpretar los resultados estadísticos, se fundamentó en los valores porcentuales que a través de gráficos de pastel se representó las opciones propuestas.

La discusión se la sustentó en relación a los objetivos planteados y se han planteado recomendaciones que intentan mejorar la calidad de la atención al paciente en el periodo postoperatorio en el Hospital Santa Rosa de Piura.

## 2.5. Consideraciones éticas

Ética es una parte de la filosofía que se encarga del estudio de lo bueno o malo de los comportamientos. Se centra en el estudio de las acciones de los seres humanos y de aspectos basados en valores como el deber, honradez, el bien, la felicidad y otros.

Durante el desarrollo de la investigación se enfatizó en el respeto a la privacidad del paciente, y al respeto de los códigos establecidos por la institución de tal manera que estuvo alineado con la idiosincrasia de los pacientes.

Siempre se dejó al paciente en libertad para que participe o se retire de la investigación.

Los pacientes fueron tratados de manera horizontal antes, durante y después de la aplicación del instrumento de investigación la información suministrada por los pacientes fue manejada con confidencialidad.

### **III. RESULTADOS**

Como fruto de la investigación se han obtenido resultados confiables por cuanto la muestra considerada es el cien por ciento de la población, Por ello es necesario destacar algunas características bien marcadas de los pacientes que se atienden en el Hospital Santa Rosa de Piura que forman un perfil social, cultural y económico que permite analizar los resultados de mejor manera

Los pacientes que fueron intervenidos en el hospital Santa Rosa de Piura el 51% son de sexo masculino y el 49% femenino, distribuidos, el 17% adolescente, el 23% adulto joven, 34% adulto medio, 6% adulto maduro y el 20% adulto mayor.

En lo relacionado al nivel económico el 74 % son de clase baja y el 26 % de clase media, el 55% tiene primaria, 34 % secundaria el 11 % universitaria.

Los resultados obtenidos reflejan una realidad creíble y verificable que muestra la valoración de los pacientes sobre la atención posoperatoria por parte del personal de enfermería.

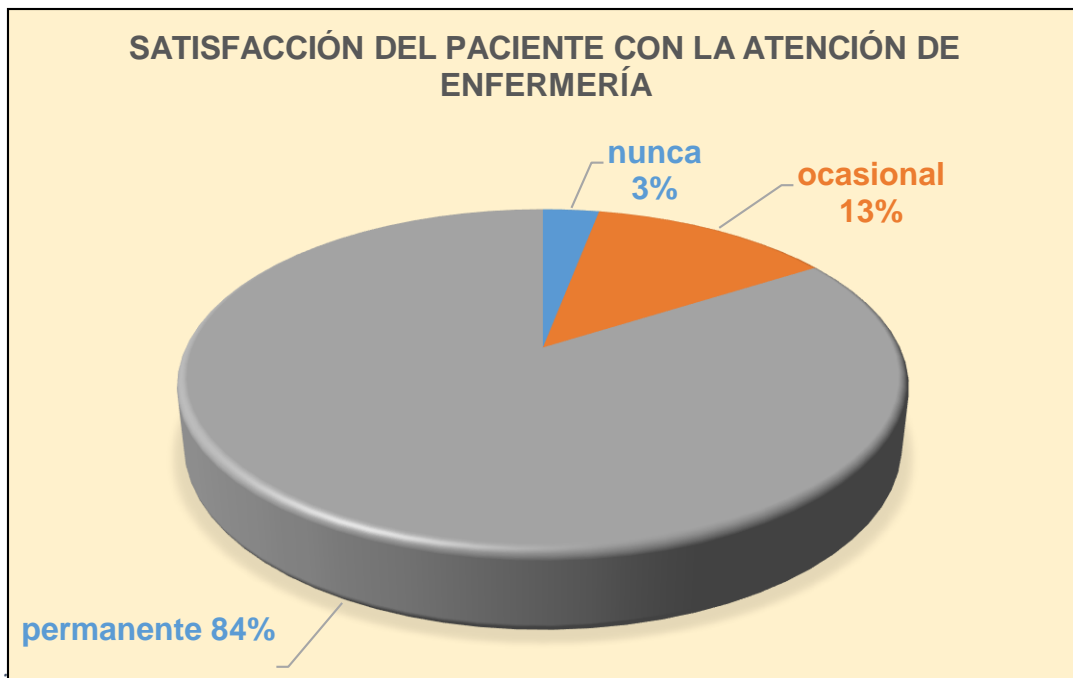
Los resultados que se obtuvieron a través de la presente investigación en función del objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de Enfermería Posoperatoria en el servicio de enfermería en el Servicio de Cirugías del Hospital Santa Rosa de Piura 2019” se ilustran en las siguientes tablas y figuras.

Tabla III 1 Nivel de satisfacción de la atención de enfermería

DIMENSIONES	NUNCA	OCASIONAL	PERMANENTE
NECESIDADES	3	13	84
ESPECTATIVAS	4	14	82
PERCEPCIONES	2	11	87
SUBTOTAL	9	38	253
TOTAL	3	13	84

Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería

Figura III- 1: Nivel de satisfacción de la atención de Enfermería



Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería

De la Tabla o cuadro III 1 se destaca que el 3% de los pacientes hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura nunca fueron satisfechos en la atención dada por el personal de enfermería, 13% ocasionalmente y el 84% permanentemente, su representación gráfica está en la figura III 1.

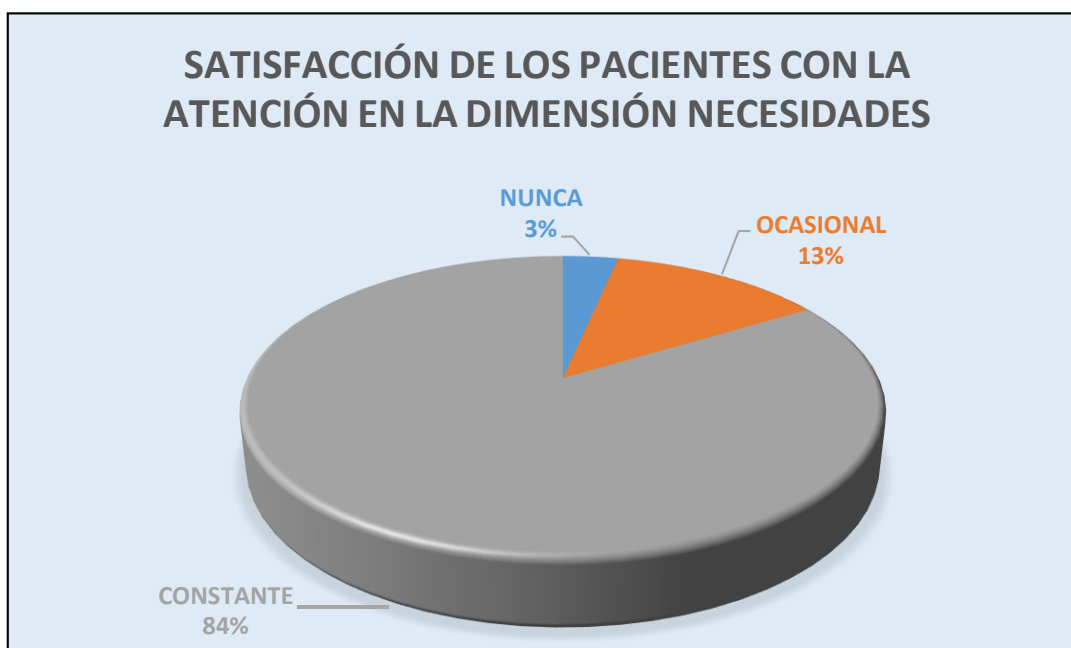
El análisis y resultados relacionados al primer objetivo específico “identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería posoperatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad, y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía del Hospital de Santa Rosa de Piura 2019”, se ilustra en el siguiente gráfico:

Tabla III 2 Nivel de la atención de los pacientes en sus necesidades

DIMENSIÓN	INDICADORES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE
NECESIDADES	Fisiológicas	2	16	82
	Seguridad y protección	2	9	89
	Amor y pertenencia	6	14	80
subtotal		10	39	251
TOTAL		3%	13%	84%

Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión necesidades.

Figura III- 2: Nivel de satisfacción de los pacientes en sus necesidades.



Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión necesidades.

Según la Tabla o cuadro III 2 se visualiza que el 3% de los pacientes hospitalizados en el área de cirugía posoperatoria del Hospital Santa Rosa de Piura nunca han sido satisfechos con la atención en la dimensión necesidades: necesidades

fisiológicas, seguridad y protección y amor y pertenencia, el 13% de manera ocasional y el 84% constantemente.

Referente al segundo objetivo específico “Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria, en cuanto al logro de las expectativas en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019”, los resultados de ilustran en la figura III 2.

Tabla III 3 Nivel de satisfacción de los pacientes es sus expectativas

DIMENSIÓN	INDICADORES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE
ESPECTATIVAS	Accesibilidad	7	20	73
	agilidad	8	26	66
	bienestar y confort	1	6	93
	comunicación	0	6	94
Subtotal		16	58	326
TOTAL		4%	15%	81%

Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión expectativas.

Figura III- 3: Nivel de satisfacción de los pacientes en sus expectativas



Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio

de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión expectativas

La Tabla o cuadro III 3 permite ilustrar que el 4 % de los pacientes hospitalizados en cirugía posoperatoria en el hospital Santa rosa de Piura nunca han sido satisfechos con la atención en cuanto al logro de expectativas en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019, el 15 % han sido satisfechos de manera ocasional y el 81% de manera constante.

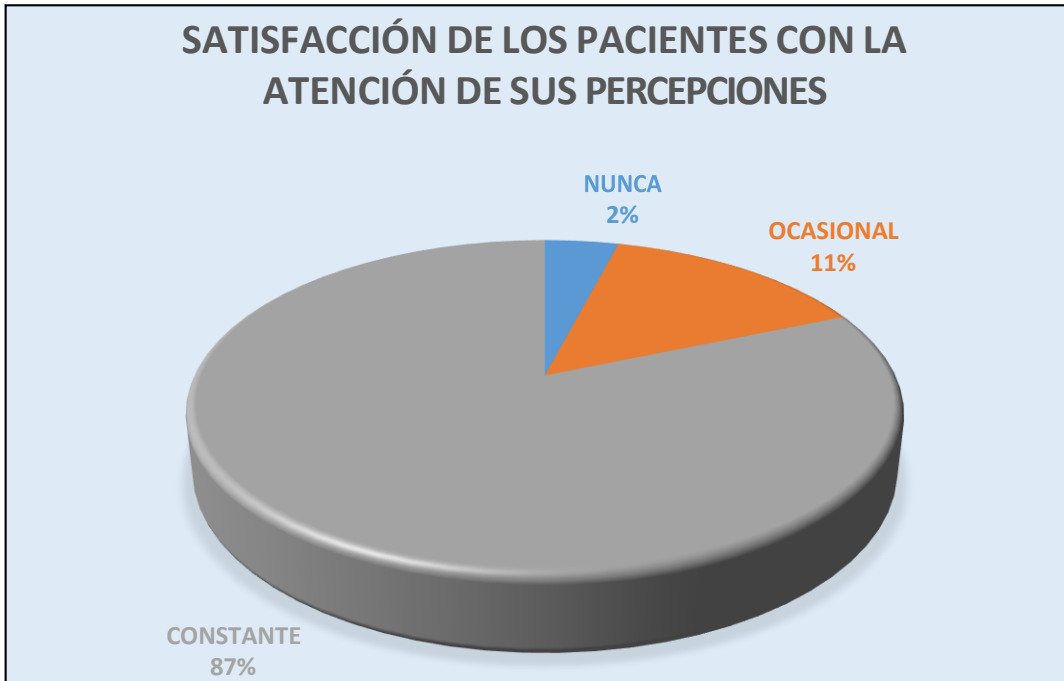
Referente al tercer objetivo específico “Identificar el Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a sus percepciones en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura 2019”, los resultados de ilustran en la figura III 3.

Tabla III 4 Nivel de satisfacción de los pacientes con sus percepciones

DIMENSIÓN	INDICADORES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE
PERCEPCIONES	disponibilidad	0	16	84
	cortesía	3	20	77
	confianza	4	6	90
	competencia	0	3	97
Subtotal		7	45	348
TOTAL		2%	11%	87%

Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión percepciones

Figura III- 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con sus percepciones



Fuente Anexo 1 Instrumento de encuesta Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa de Piura con la atención postoperatoria del personal de enfermería en la dimensión percepciones.

Respecto a la Tabla o cuadro III 4, el 2% de los pacientes hospitalizados en cirugía posoperatoria del hospital Santa Rosa nunca fueron satisfechos en la atención a sus percepciones, el 11 % ocasionalmente y el 87% constantemente. Los resultados están representados gráficamente en la figura III 4.



## IV. DISCUSIÓN

A través de este capítulo se pondrá en contraste los resultados de la presente investigación con los resultados de otras investigaciones expuestos en los antecedentes.

Silvana Paspuel concluye que la investigación realizada “en la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paul Ibarra el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos”[29]; mientras que en la presente investigación se destaca el 84% de satisfacción de los pacientes por la atención recibida por el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Piura. En este caso la satisfacción de la atención es superior en el Hospital Santa Rosa.

En el estudio realizado “en un hospital de enseñanza” por Juliana Santana de Freitas y Ana Elisa Bauer “se observó alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados, evidenciados por el predominio de medianas 4 y 5 (92%), Comparando y contrastando con el presente trabajo que manifiesta que el 84% de los pacientes están satisfechos se puede determinar que la atención esta similar”[30]

En conclusión del contraste de los resultados de la presente investigación con los resultados de la investigación realizada por Silvana Pasquel en Ibarra Ecuador en el 2016 se determina que hay una gran diferencia, en la presente investigación es notoria la satisfacción de los pacientes en relación a la atención del personal de enfermería mientras que en la otra no, en cambio en el contraste con los resultados con la investigación realizada por Yuliana Santana en Brasil en el 2014 hay una similitud, en donde la gran mayoría de pacientes se sienten satisfechos con la atención del personal de enfermería.

En relación a la comparación y contrastación de instituciones de salud nacionales con los resultados de la presente investigación se detallan las siguientes variantes

Pezo Arteaga Dolibeth y Ríos Carrasco Ana, “ la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II 2 Minsa Tarapoto junio agosto 2012” determinaron que el 69.6% (32) fueron adultas maduras 56.5% (26), con edades entre 37-47 años 26.1% (12), primaria incompleta 34.8% (16), de zonas rurales 28.3% (13), casadas 34.8% (16), que tienen 3 días de hospitalización 39.1% (18) y 2 días postoperatorios 39.1% (18), el nivel de satisfacción en relación a necesidades fue parcialmente satisfecho (2.45), en relación a expectativas fue parcialmente satisfecho (2.71), en relación a percepciones fue parcialmente satisfecho (2.81)”[31] En cambio los resultados del presente estudio determinan que fueron atendidos en el hospital Santa Rosa de Piura un 34% adultos medios, 23% adulto joven, 20% adulto Mayor, 17% adolescente y el 6% adulto maduro. En cuanto al nivel económico el 74% pertenece a nivel económico bajo, el 26% medio y el 0% alto. En relación al estado civil el 31% soltero, 26% casados, 23% libre, 14% separado y 6% viudo, En relación al tiempo de permanencia, El 88 % de los pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente en el hospital Santa Rosa de Piura permanecieron hospitalizados de 0 a 10 días, el 6% más de 10 a 20 días y el 6% más de 20 a 30 días

Los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital II 2 Minsa Tarapoto junio agosto 2012 en un 69.6% son adultas maduras mientras que los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa en un 34% son adultos medios con edades de 31 a 39 años, en relación a la situación económica de los pacientes el 34% es de nivel económico bajo y en el Hospital Santa Rosa 74% nivel económico bajo. En relación al estado civil el 34,8% los pacientes atendidos son Casados y el 31% solteros en el Hospital Santa Rosa, el 39.1% (18) de los pacientes del Hospital II 2 Minsa Tarapoto permanecieron hospitalizados 3 días y 2 días postoperatorios 39.1% (18), en el hospital Santa Rosa El 88 % permanecieron hospitalizados hasta 10 días y el 91% permanecieron luego de la cirugía hasta 10 horas en lo relacionado a la satisfacción de las necesidades el 84% se sienten satisfechos y han sido atendidos por el personal de enfermería, el 13% se sienten ocasionalmente satisfechos y el 3% nunca fue atendida.

## V. CONCLUSIONES

1. La satisfacción percibida respecto a la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de cirugía en el proceso de recuperación postoperatorio del Hospital Santa Rosa de Piura es de alta calidad del 84%, de mediana calidad el 13% y de baja calidad el 3% .es decir el 84% de los pacientes están satisfechos con la atención del personal de enfermería, que gracias a su profesionalismo logra satisfacer las expectativas.
2. El 84% de los pacientes consideran que la atención del profesional de enfermería en la dimensión necesidades es satisfactoria.
3. El 82% de los pacientes consideran que la atención del profesional de enfermería en la dimensión necesidades en el indicador fisiológicas es satisfactoria o permanente, sin embargo un 26% manifiesta que fue ocasional la atención para humedecer los labios cuando el paciente lo requiere así como el 9% que fueron atendidos de manera ocasional para ir al baño.
4. El 89% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de necesidades en el indicador de seguridad y protección. Es importante considerar que un 11 a 17% los pacientes hacen notar que el personal de enfermería toma de manera ocasional precauciones para mantener la integridad física del paciente, revisa ocasionalmente si la gasa y esparadrapo están limpios para evitar la contaminación de la herida y el personal de enfermería ha tenido ocasionalmente dudas al momento de realizar un procedimiento
5. El 80% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que

conforman la dimensión de necesidades en el indicador de amor y pertenencia. Es importante considerar que un 14% los pacientes hacen notar que el personal de enfermería es cordial ocasionalmente al momento de administrar los medicamentos, y un 23% el personal de enfermería se preocupa ocasionalmente por saber cómo se siente el paciente.

6. El 87% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de expectativas.
7. El 73% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de expectativas en el indicador accesibilidad. Es importante considerar que un 23% los pacientes hacen notar que el personal de enfermería le hace conocer ocasionalmente sobre los avances en la mejoría de su salud.
8. El 66% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de expectativas en el indicador agilidad. Es importante considerar que el personal de enfermería realizó ocasionalmente cambios de posición y de movilización en un 26 %.
9. El 93% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de expectativas en el indicador Bienestar y confort. Es importante considerar que un 9% de los pacientes fueron ayudados ocasionalmente en la higiene personal y se sintieron cómodos.
10. El 77% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de expectativas en el indicador comunicación. Es importante considerar que el personal de enfermería en un 9% prestó atención de manera ocasional cuando el paciente informó que no gotea el suero.
11. El 84% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de percepciones.

12. El 84% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de percepciones en el indicador disponibilidad. Es importante considerar que el personal de enfermería en un 20% se interesó al momento que le hicieron una consulta y 17% cambió ocasionalmente la vía del suero y verificó si está funcionando correctamente.
13. El 77% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de percepciones en el indicador cortesía. Es importante considerar que el personal de enfermería en un 20 % de manera ocasional S
14. El 90% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de percepciones en el indicador confianza. Es importante considerar que el personal de enfermería en un 9 % de manera ocasional el personal de enfermería le da confianza para que el paciente pueda contarle lo que siente y desea.
15. El 97% de los pacientes del estudio están satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes indicadores que conforman la dimensión de percepciones en el indicador competencia. Es importante considerar que el personal de enfermería en un 3% de manera ocasional revisó la vía mientras le están suministrando el suero al paciente y el 3% retiró o cambió el suero una vez que se ha terminado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Que el jefe y/o coordinador de servicio socialice con el personal de enfermería de la URPA y del servicio de cirugía encargado del cuidado del paciente operado a través de un taller interactivo y práctico vivencial los resultados y recomendaciones del presente trabajo para mejorar con visión humanizada la atención de las necesidades fisiológicas, seguridad y protección y amor y pertenencia para mejorar la atención al paciente poniendo énfasis en la hidratación de los labios y facilitando los instrumentos urinarios, mejorando la desinfección del área donde se instala una vía y preocupándose como se siente el paciente ,

Mejorar la atención al paciente en base a sus expectativas potenciando la accesibilidad a través de la información al paciente sobre el proceso al que será sometido y los avances que tiene en su recuperación, mejorar la ayuda al paciente en su aseo personal y brindarle comodidad. De igual manera el personal de enfermería debe poner mayor atención cuando el paciente informa que la vía le causa dolor.

Implementar estrategias que permitan mejorar la atención en base a las Percepciones del paciente, en especial que permitan prestar mayor interés a las consultas que hace el paciente y cambiar las vías de manera oportuna y verificar la permeabilidad de la misma.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1] Ministerio de Salud (MINSA)., Proyecto de Salud Materno Perinatal (Proyecto 2000). Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios, Lima: Ed. Gráfica S.A, 1998.
- [2] R. Antezana, Satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto a los Cuidados que recibe de las Enfermeras(os) en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (Tesis Lic. en Enfermería). UNM San Marcos., Lima, 2006.
- [3] Cabarcas Ortega I. E., Actualidad en Enfermería, Colombia, 2008.
- [4] Natividad, U. V. I., Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica., Lima, 2006.
- [5] Juárez P. y García M., La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009, 2009.
- [6] Villarreal S., «Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud,» [En línea].  
Available: <http://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud.shtml#ixzz4IDjKrn9N>.
- [7] «Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II- 2,» [En

- [línea]. Available: <http://www.hsantarosa.gob.pe/?view=historia>.
- [8] Brunner D. S., Enfermería Médico Quirúrgico 8ª ed, México: Ed Mc Graw Hill Interamericana, 1998.
- [9] Peteguer M., Expectativas y Satisfacción de los Usuarios de Atención Primaria (Tesis PosGrado). Guadalajara, México, 2000.
- [10] Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D., Administración, Sexta Edición ed., México: Prentice Hall, 2006.
- [11] Miguela C. R., Calidad Total, México: Ed Gráfica Ricalde, 2000.
- [12] C. E. L. A. (. U. M. d. S. M. Nacional, Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud. Módulo II (Planeamiento y Gerencia de la Calidad), Lima, 2005.
- [13] Leeboww, Manual de los Administradores de Salud para el mejoramiento continuo., Colombia, 1997.
- [14] Cuauhtemoc A., Administración y Calidad 3ª ed., México: Ed Limusa S.A., 1998.
- [15] Delgado C., Desarrollo de una Cultura de Calidad 2ª ed, México: Ed S.A, 2000.
- [16] S. Suzanne., tratado de Enfermería Médico – Quirúrgica. Vol. I. 9º ed., México: Mc Graw – Hill Interamericana Editores S.A, 2005.
- [17] W. J. Nutriología, Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Universidad Autónoma de Chihuahua. Disponible en:  
[http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza\\_Jean\\_Watson.](http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson.), 2012.
- [18] S. y. B. R. Taylor, Introducción a los métodos cualitativos de investigación., Barcelona, 1992.
- [19] T. Ivan., La Satisfacción del Cliente [en línea] Texas EE.UU., <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.client.htm>, 2006.



- [20] Potter, Fundamentos de Enfermería 5ª ed., España: Ed. Harcourt/Océano, 2003.
- [21] S. F. y. Colaboradores, Guía de intervención de Enfermería basada en la evidencia científica Gerencia., Colombia: Ed. Carreta, 1998.
- [22] Morales F., 2010. [En línea].Available: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>. [Último acceso: 10 Octubre 2015].
- [23] M. García Ferrando, El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación, Madrid: Alianza Universidad, 1993.
- [24] Dzul M., 2010. [En línea].Available: [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.p df](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.p df). [Último acceso: 10 Octubre 2015].
- [25] I. F. Medina, «Cuidados de la fístula arteriovenosa durante la sesión de hemodiálisis,» ENE, vol. I, pp. 1-7, Abril 2013.
- [26] A. E. García, «Didáctica e Innovación Curricular,» 2da edición ed., Sevilla, 2000, pp. 19-20.
- [27] A. Galera-Fernández, M.T. Martínez-de Merlo y A. Ochando-García, «Accesos vasculares para hemodiálisis: cuidados de enfermería,» Angiología, pp. 159-168, 2007.
- [28] RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ A., «Cuidados del acceso vascular,» Nefrología, vol. I, pp. 29-33, 2015.
- [29] García J. J., «Bioética Personalista y Bioética Principialista. Perspectivas,» 21 Mayo 2012. [En línea]. Available: <http://www.bioeticaweb.com/bioactica-personalista-y-bioactica-principialista-perspectivas/>. [Último acceso: 13 Agosto 2016].

[30] Ibarra C., 2011. [En línea].Available:  
<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.pe/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>. [Último acceso: 10 Octubre 2015].

[31] González Valentín M. A., Enfermería Clínica, 2005.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1 Instrumento de encuesta

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Sexo M( ) F( )
- 1.2. Estado civil  
Soltera ( ) casada ( ) unión libre ( ) separada ( ) viuda ( )
- 1.3. Edad  
( ) años
- 1.4. Situación económica  
Baja ( ) media ( ) alta ( )
- 1.5. Nivel de estudios
  - 1.5.1. Primaria  
1er grado( ) 2do grado( ) 3er grado( ) 4to grado( ) 5to grado( ) 6to grado( )
  - 1.5.2. Secundaria  
1er curso( ) 2do curso( ) 3er curso( ) 4to curso( ) 5to curso( )
  - 1.5.3. Superior  
1er año( ) 2do año( ) 3er año( ) 4to año( ) 5to año( )
- 1.6. Permanencia antes de la operación  
( ) Días
- 1.7. Duración de la cirugía  
Horas( ) minutos( )
- 1.8. Permanencia luego de la operación  
( ) Días

#### 1. CUESTIONARIO

- 2.1. Necesidades fisiológicas
  - 2.1.1. Cuando usted está con el suero y tiene necesidad de ir al baño, el personal de enfermería le ayuda?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
  - 2.1.2. Cuando está prohibido tomar líquidos por haber sido operado y pide agua, el personal de enfermería le refresca los labios con una gasa o algodón húmedo?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
  - 2.1.3. Cuando usted tiene indicado reposo absoluto el personal de enfermería le proporciona y le ayuda a colocar el papagayo, chata o urinario para sus necesidades?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.2. Seguridad y protección

- 2.2.1. El personal de enfermería se preocupa por vigilar el goteo correcto del suero?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.2.2. El personal de enfermería le consulta la cantidad de líquido que ha tomado durante el día?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.2.3. El personal de enfermería le desinfecta la piel antes de poner una inyección o colocarle una vía?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.2.4. El personal de enfermería toma precauciones para mantener la integridad física del paciente?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.2.5. El personal de enfermería revisa si la gasa y esparadrapo están limpios para evitar la contaminación de la herida?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.2.6. Ha observado usted al personal de enfermería con dudas al momento de realizar un procedimiento?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.3. Amor y pertenencia
- 2.3.1. El personal de enfermería es cordial al momento de administrar los medicamentos?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.3.2. El personal de enfermería se preocupa por saber cómo se siente?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.3.3. Cuando usted requiere ayuda porque siente dolor y molestias, el personal de enfermería es atento y cordial?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.3.4. El personal de enfermería muestra interés por su recuperación?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.4. Accesibilidad
- 2.4.1. El personal de enfermería le hace conocer sobre los avances en la mejoría de su salud?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.4.2. Cuando le van hacer un procedimiento el personal de enfermería le hace conocer lo que le harán ?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.5. Agilidad
- 2.5.1. El personal de enfermería realiza cambios de posición y de movilización adecuadamente?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.6. Bienestar y confort
- 2.6.1. El personal de enfermería le ayuda o le hace la higiene personal?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.6.2. Se siente cómoda con la atención que le dio el personal de enfermería?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.6.3. La atención que le da el personal de enfermería le permite sentirse cómodo?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )
- 2.6.4. El personal de enfermería se preocupa diariamente por mantener limpia y ordenada la cama?  
Nunca( ) Ocasionamente( ) Constantemente( )

- 2.7. Comunicación
- 2.7.1. El personal de enfermería le presta atención cuando usted llama para informarle que la vía le está causando dolor?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.7.2. El personal de enfermería le presta atención cuando usted llama para informarle que no gotea el suero?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.8. Disponibilidad
- 2.8.1. El personal de enfermería se interesa al momento que le hace una consulta?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.8.2. Considera usted que el personal de enfermería cambia de manera oportuna la vía del suero y verifica constantemente si está funcionando correctamente?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.8.3. El personal de enfermería durante el período de dieta líquida le facilitó de manera oportuna los líquidos cuando usted los requería?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.9. Cortesía
- 2.9.1. Cuando está prohibido de tomar líquidos por haber sido operado y pide agua, el personal de enfermería le refresca los labios con una gasa o algodón húmedo?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.10. Confianza
- 2.10.1. El personal de enfermería le da confianza para que usted pueda contarle lo que siente y desea?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.10.2. El personal de enfermería antes de administrar el medicamento revisa las indicaciones del médico?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.10.3. Usted tiene confianza para solicitar ayuda al personal de enfermería?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.11. Competencia
- 2.11.1. El personal de enfermería le revisa la vía mientras le están suministrando el suero?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )
- 2.11.2. El personal de enfermería retira o cambia el suero una vez que se ha terminado?  
Nunca( ) Ocasionalmente( ) Constantemente( )

## Anexo 2 Tabulación de datos

### Datos informativos

PREGUNTA	SEXO		
	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
FRECUENCIA	18	17	35
PORCENTAJE	51	49	100

PREGUNTA	EDAD					
OPCION	16 - 19	20 - 30	31 - 49	50 - 60	> 60	
	ADOLESC.	ADUL. JOVEN	ADUL. MEDIO	ADUL. MADURO	ADUL. MAYOR	TOTAL
FRECUENCIA	6	8	12	2	7	35
PORCENTAJE	17	23	34	6	20	100

PREGUNTA	SITUACION ECONOMICA			
OPCIONES	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
FRECUENCIA	26	9	0	35
PORCENTAJE	74	26	0	100

PREGUNTA	NIVEL DE ESTUDIOS																
OPCIONES	PRIMARIO						SECUNDARIO					UNIVERSIDAD					TOTAL
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	1°	2°	3°	4°	5°	1°	2°	3°	4°	5°	
FRECUENCIA	0	4	2	8	4	1	0	2	1	1	8	1	1	1	0	1	35
FRECUENCIA	19						12					4					

PREGUNTA	PERMANENCIA PREOPERATORIA(DIAS)			
OPCIONES	> 0 a 10	> 10 a 20	> 21 a 30	TOTAL
FRECUENCIA	31	2	2	35
PORMANENCIA	89	6	6	100

PREGUNTAS	PERMANENCIA INTRAOPERATORIA(HORAS)		
OPCIONES	> 0 a 2	> 2 a 4	TOTAL
FRECUENCIA	26	9	35
PORCENTAJE	74	26	100

PREGUNTA	PERMANENCIA POSTOPERATORIA			
	> 0 a 10	> 10 a 20	> 21 a 30	TOTAL
OPCIONES				
FRECUENCIA	32	1	2	35
PORMANENCIA	91	3	6	100

## Necesidades fisiológicas

PREGUNTA	2.1.1. Cuando usted está con el suero y tiene necesidad de ir al baño, el personal de enfermería le ayuda?			
	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
OPCIONES				
FRECUENCIA	0	3	32	35
PORCENTAJE	0	9	91	100

PREGUNTA	Cuando está prohibido tomar líquidos por haber sido operado y pide agua, el personal de enfermería le refresca los labios con una gasa o algodón húmedo?			
	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
OPCIONES				
FRECUENCIA	2	5	28	35
PORCENTAJE	6	14	80	100

PREGUNTA	Cuando usted tiene indicado reposo absoluto el personal de enfermería le proporciona y le ayuda a colocar el papagayo, chata o urinario para sus necesidades?			
	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
OPCIONES				
FRECUENCIA	0	9	26	35
PORCENTAJE	0	26	74	100

## Seguridad y protección

PREGUNTA	2.2.1. El personal de enfermería se preocupa por vigilar el goteo correcto del suero?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

PREGUNTA	2.2.2. El personal de enfermería le consulta la cantidad de líquido que ha tomado durante el día?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

PREGUNTA	El personal de enfermería le desinfecta la piel antes de poner una inyección o colocarle una vía?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	3	31	35
PORCENTAJE	3	9	88	100

PREGUNTA	El personal de enfermería toma precauciones para mantener la integridad física del paciente?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	4	30	35
PORCENTAJE	3	11	86	100

PREGUNTA	El personal de enfermería revisa si la gasa y esparadrapo están limpios para evitar la contaminación de la herida?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	4	30	35
PORCENTAJE	3	11	86	100



PREGUNTA	Ha observado usted al personal de enfermería con dudas al momento de realizar un procedimiento?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	6	28	35
PORCENTAJE	3	17	80	100

## Amor y pertenencia

PREGUNTA	2.3.1. El personal de enfermería es cordial al momento de administrar los medicamentos?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	2	5	28	35
PORCENTAJE	6	14	80	100

PREGUNTA	2.3.2. El personal de enfermería se preocupa por saber cómo se siente?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	8	26	35
PORCENTAJE	3	23	74	100

PREGUNTA	Cuando usted requiere ayuda porque siente dolor y molestias, el personal de enfermería es atento y cordial?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	4	30	35
PORCENTAJE	3	11	86	100

PREGUNTA	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	4	3	28	35
PORCENTAJE	11	9	80	100

## Accesibilidad

PREGUNTA	2.4.1. El personal de enfermería le hace conocer sobre los avances en la mejoría de su salud			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	3	8	24	35
PORCENTAJE	9	23	69	100

PREGUNTA	2.4.2. Cuando le van hacer un procedimiento el personal de enfermería le hace conocer lo que le harán?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	2	6	27	35
PORCENTAJE	6	17	77	100

## Agilidad

PREGUNTA	2.5.1. El personal de enfermería realizo cambios de posición y de movilización adecuadamente?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	3	9	23	35
PORCENTAJE	9	26	65	100

## Bienestar y confort

PREGUNTA	2.6.1. El personal de enfermería le ayuda o le hace la higiene personal?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	2	3	30	35
PORCENTAJE	6	9	85	100

PREGUNTA	2.6.2. Se siente cómoda con la atención que le dio el personal de enfermería?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

PREGUNTA	2.6.3. La atención que le da el personal de enfermería le permite sentirse cómodo			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	3	32	35
PORCENTAJE	0	9	91	100

PREGUNTA	2.6.4 El personal de enfermería se preocupa diariamente por mantener limpia y ordenada la cama?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

## Comunicación

PREGUNTA	El personal de enfermería le presta atención cuando usted llama para informarle que la vía le está causando dolor?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

## Disponibilidad

PREGUNTA	2.8.1 El personal de enfermería se interesa al momento que le hace una consulta?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	7	28	35
PORCENTAJE	0	20	80	100

PREGUNTA	2.8.2 Considera usted que el personal de enfermería cambia de manera oportuna la vía del suero y verifica constantemente si está funcionando correctamente?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	29	35
PORCENTAJE	0	17	83	100

PREGUNTA	2.8.3.El personal de enfermería durante el período de dieta líquida le facilitó de manera oportuna los líquidos cuando usted los requería?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	4	31	35
PORCENTAJE	0	11	89	100

## Cortesía

PREGUNTA	2.9.1. Cuando está prohibido de tomar líquidos por haber sido operado y pide agua, el personal de enfermería le refresca los labios con una gasa o algodón húmedo?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	7	27	35
PORCENTAJE	3	20	77	100

## Confianza

PREGUNTA	2.10.1. El personal de enfermería le da confianza para que usted pueda contarle lo que siente y desea?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	1	3	31	35
PORCENTAJE	3	9	89	100

PREGUNTA	2.10.2. El personal de enfermería antes de administrar el medicamento revisa las indicaciones del médico?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

PREGUNTA	2.10.3. CONFIANZA PARA PEDIR AYUDA			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	3	2	30	35
PORCENTAJE	9	6	85	100

## Competencia

PREGUNTA	2.11.1. El personal de enfermería le revisa la vía mientras le están suministrando el suero?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100

PREGUNTA	Personal de enfermería retira o cambia el suero una vez que se ha terminado?			
OPCIONES	NUNCA	OCASIONAL	CONSTANTE	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	34	35
PORCENTAJE	0	3	97	100