



UNIVERSIDAD INTERAMERICANA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CUIDADOS POST QUIRÚRGICOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE CIRUGÍA –
HOSPITAL SAN JOSE CHINCHA, 2019**

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

AUTORES

BACH. NELLY PEREZ ARONI

BACH. YOSSELYN THALIA SALDAÑA SOTO

ASESORA

DRA. NANCY GAMBOA KAN

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este presente trabajo dedicamos primeramente a DIOS, por guiarnos y darnos vida y salud, sin duda conseguir mi meta ha sido de constante lucha y dedicación pasando por sentimientos de alegrías y tristezas por cumplir unos de mis objetivos antes del inicio de la universidad.

En segundo lugar, agradecer a mis padres por su incondicional apoyo infinito sobre mis decisiones y quienes han sido una de mis fortalezas en este camino de mi carrera.

Por ultimo dedicar todo este logro a aquellas personas que siempre estaban presente, mis hijas y mi hermana

Agradecimientos

Agradezco a Dios todo poderoso por guiarme en el camino correcto de igual manera agradezco a todas las personas quienes me brindaron su apoyo emocional en el desarrollo de este proyecto de investigación

Agradecimiento a la universidad y a los docentes con su dedicación y sus conocimientos nos ha formado como una profesional competente con mucha responsabilidad al beneficio de la sociedad.

Al Hospital San José de la Provincia de Chíncha por permitirme llevar a cabo este proyecto de investigación, además a todo el personal del área de la cirugía, en especial al personal de enfermería quienes con su experiencia me hicieron más llevadero el presente trabajo.

Resumen

la satisfacción del usuario es sinónimo de calidad de atención de enfermería, por lo que el objetivo de la investigación fue determinar los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San José Chíncha, 2019. La investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La muestra está conformada por 118 pacientes post operados, seleccionados de manera no probabilística. Técnica: la encuesta, instrumento validado de la autora Rosa Ataurima Mañueco. Resultados: Según Cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. del 100%, el 58% (68) se encuentra adecuado, el 42% (49) se encuentra inadecuado Respecto a las dimensiones los resultados fueron: Cuidados post quirúrgicos dimensión oportuna, el 51% (60) se encuentra con un cuidado adecuado, mientras el 49% (57) se encuentra con un cuidado inadecuado, Cuidados post quirúrgicos dimensión seguridad del 100% el 35% (41) siente que se le brinda una atención adecuada, mientras que el 65% (76) siente que se le brinda una atención de manera inadecuada. Satisfacción según resultados globales de los pacientes post operados del 100%, el 50% se encuentra satisfecha, el 36% se encuentra poco satisfecho y el 14% se encuentra insatisfecho. En cuanto a la satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes post operados del 100%, el 53% (62) se encuentra satisfecha, el 28% (53) se encuentra poco satisfecho y el 19% (22) se encuentra insatisfecho. Para la Nivel de satisfacción en la dimensión humana de los pacientes post operados del 100%, el 28% (33) se encuentra satisfecho, el 56% (66) se encuentra poco satisfecho, el 15% (18) se encuentra insatisfecho. Conclusiones: Los cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

Palabras claves: Cuidados post quirúrgicos, profesional de enfermería, satisfacción de pacientes

Abstract

User satisfaction is synonymous with quality of nursing care, so the objective of the research was to determine the post-surgical care of the nursing professional and its relationship with the satisfaction of the patients of the surgery service of the San José Chinchá Hospital, 2019. The research is quantitative, descriptive, correlational and transversal. The sample is made up of 118 post-operated patients, selected in a non-probabilistic manner. Technique: the survey, validated instrument of the author Rosa Ataurima Mañueco. Results: According to post-surgical care provided by the nursing professional to the post-operated patients of the surgery service of the San José Chinchá hospital 2019. of 100%, 58% (68) are adequate, 42% (49) are Inappropriate Regarding the dimensions, the results were: Post surgical care timely dimension, 51% (60) is in proper care, while 49% (57) is in inadequate care, Post surgical care 100% safety dimension 35% (41) feel that they are given adequate care, while 65% (76) feel that they are given inadequate care. Satisfaction according to global results of 100% post-operated patients, 50% are satisfied, 36% are not very satisfied and 14% are dissatisfied. Regarding satisfaction in the technical dimension of 100% post-operative patients, 53% (62) are satisfied, 28% (53) are dissatisfied and 19% (22) are dissatisfied. For the level of satisfaction in the human dimension of post-operative patients of 100%, 28% (33) are satisfied, 56% (66) are dissatisfied, 15% (18) are dissatisfied.

Conclusions: The post-surgical care provided by the nursing professional is significantly related to patient satisfaction, of the surgery service of the San José de Chinchá Hospital.

Keywords: Post surgical care, nursing professional, patient satisfaction.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstrac.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Introducción.....	1
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problema específico.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación.....	5
CAPITULO II: Fundamentos teóricos.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.5.1 Nacionales.....	6
2.5.2 Internacionales.....	9
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Marco conceptual.....	17
2.4 Hipótesis.....	18
2.4.1 Hipótesis general.....	18
2.4.2 Hipótesis específicas.....	18
2.5 Operacionalización de variables e indicadores.....	19

CAPITULO III:	
Metodología	20
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	20
3.2. Descripción del método y diseño.....	20
3.3. Población y muestra.....	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	20
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de los datos.....	21
CAPITULO IV: Presentación y análisis de los resultados	22
4.1. Presentación de resultados.....	22
4.2. Prueba de hipótesis.....	29
4.3. Discusión de los resultados.....	31
CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones	36
5.1. Conclusiones.....	36
5.2. Recomendaciones.....	36
Referencias bibliográficas	37
ANEXOS	41
Anexo A: Matriz de consistencia.....	41
Anexo B: Instrumento.....	42
Anexo C: Data Consolidad de Resultados.....	44
Anexo D: Testimonio Fotográfico.....	53
Anexo E: Juicio de Expertos.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalizacion de Variable.....	18
Tabla 2. Presentación de Resultados.....	22
Tabla 3. Pruebas de Chi-cuadrado.....	29
Tabla 4 Prueba de Chi-cuadrado.....	30
Tabla 5. Presentación de Resultados.....	31

Índice de figuras

Figura 1 Cuidados post Quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería	23
Figura 2 Cuidados post Quirúrgicos dimensión oportuna.....	24
Figura 3 Cuidados post Quirúrgicos dimensión seguridad	25
Figura 4 Nivel de Satisfacción de los Pacientes post Quirúrgicos	26
Figura 5 Nivel de Satisfacción en la dimensión técnica	27
Figura 6 Nivel de Satisfacción en la dimensión Humana.	28
Figura 7 Ingreso al Hospital San José de Chíncha.....	12
Figura 8 Indicación de la Encuesta.....	12
Figura 9 Inicio de la Encuesta.....	13
Figura 10 Finalización con la Encuesta.....	13

Introducción

Desde la visión del enfermero, el cuidado viene a ser la esencia, unificador, el dominio central que lo distingue a la enfermería de otras profesiones. De igual forma el cuidado es una necesidad humana importante para la recuperación y supervivencia del usuario.

En las diferentes investigaciones sobre los cuidados del paciente post operado inmediato, resaltan y describen la importancia de atender al paciente en forma holística de esta manera se logrará la prevención de complicaciones.

La calidad del cuidado de enfermería es muy relevante puesto que la atención que se le brinda al usuario no debe limitarse simplemente al cumplimiento de órdenes, al contrario, debe ser enfocado a brindar cuidados de calidad que incluyan el adecuado trato al paciente y la satisfacción del mismo, así se favorecerá y contribuirá en su recuperación, disminuyendo así su permanencia innecesaria dentro de la institución de salud. El conocer cómo perciben los usuarios los cuidados brindados por los enfermeros contribuirá a construir indicadores de resultados que ayuden a la realización, transformación e innovaciones para mejorar la gestión en las instituciones de salud, beneficiando así la organización de los servicios de salud.

El objetivo está encaminado a determinar los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San José Chíncha, 2019.

El trabajo consta de cinco capítulos divididos de la siguiente manera: Capítulo I: Planteamiento del problema. Capítulo II: Fundamentos teóricos. Capítulo III: Metodología. Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones de la presente investigación; adicionalmente se agregan referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

Entre los problemas que hace frente la mayoría de las instituciones públicas generadoras de salud en la población se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Al respecto, se han intensificado estudios en el área de salud a nivel mundial, debido a que a través del tiempo siempre se han dado a conocer numerosas quejas sobre mala praxis y maltratos en los diferentes establecimientos de salud, los que conllevan al deterioro de la imagen institucional y la del personal que labora en dichas instituciones y a la insatisfacción de los usuarios.

La Organización Mundial de Salud (OMS) en el año 2014, recomienda que los gerentes deberán tomar muy en cuenta las expectativas que tienen los clientes externos, cuando se va a tomar decisiones, puesto que la satisfacción del paciente es un pilar fundamental en sí, además es sugerido como indicadores de calidad en razón del cuidado humano en países en desarrollo.

En Ecuador en el año 2014 se ejecutó un trabajo de investigación sobre “Nivel De Satisfacción Del Paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía del subcentro de Salud Augusto N. Martínez.” Teniendo como conclusiones que hay una tendencia deficiente en cuanto a nivel de satisfacción en los pacientes adultos mayores atendidos en este hospital y en cuanto a los cuidados que ofrece los profesionales de enfermería fue deficiente, acrecentándose más en la dimensión estimulación.

Así mismo para el 2014 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, que informa sobre cómo percibe el usuario la satisfacción del servicio ofrecido por el establecimiento de salud, para que le pueda dar luces y así identificar la problemática o dificultades presentadas en la atención de salud con fines de mejora continua.

Durante los años 2014 y 2015 El Ministerio de Salud (MINS) informa que el grado de satisfacción en cuanto a la atención del usuario en la consulta externa se mejoró de 66.3% a

72%, la encuesta estuvo a cargo de (SUSALUD) Superintendencia Nacional de Salud. De igual forma el MINSA establece que la satisfacción y el cuidado deberían medir la relación de los usuarios internos con los usuarios externos en cuanto a la facilidad que tienen los primeros para que los clientes sientan que están siendo atendidos con calidad y calidez promoviendo así la calidad del cuidado humanizado en toda su dimensión.

El Colegio de Enfermeros del Perú en el 2015 refiere que hablar de satisfacción del usuario externo en estos últimos años ha tomado considerable importancia para las instituciones públicas que brindan salud, tanto a nivel internacional como nacional. En el Perú se considera la calidad de atención como uno de los principios de la rectoría en la política nacional considerada como un derecho del ciudadano donde el pilar fundamental para la satisfacción es el usuario.

En el año 2015 en la región de Ayacucho, en el Hospital II Essalud de Huamanga Servicio de cirugía se realizó una investigación donde se obtuvo que el 45.1% de pacientes post operados perciben un nivel medio en relación a los cuidados recibidos por el profesional de enfermería (entre bueno y malo), resultados que ponen en tela de juicio el cuidado de enfermería en función a la calidad de atención que brinda al usuario en su mayoría arroja como resultados que el profesional de enfermería brinda un cuidado parcial, pragmático y rutinario.

En Ica, en una investigación en el 2013 fue realizada una sobre Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María Del Socorro" teniendo los resultados siguientes: en relación a necesidades y expectativas el nivel de satisfacción fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60% y 3.70% y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12%.Entonces la atención que brinda el profesional de enfermería en el postoperatoria fue regular con 47.5%.Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes en la atención prestada por enfermería postoperatoria resultó parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72%.

Durante las prácticas clínicas hospitalarias se ha podido observar que los pacientes post operados están insatisfechos pues al interactuar con ellos comentan que se sienten incómodos pues nadie les habla al momento de realizarle algún procedimiento sobre todo el profesional de enfermería que cuando le realiza algún procedimiento no les dice nada de lo

que le van a realizar, además cuando ellos presentan algún dolor empiezan a llamar pero nadie se les acerca ni siquiera a preguntarles que pasa porque están quejándose, de igual forma se demoran demasiado al brindarle cualquier atención, ni siquiera saben cómo se llaman los pacientes, pues son llamados por el número de cama. También dejan de lado la relación enfermera paciente pues sienten que están solos, que nadie les toma la debida importancia por ello, creo necesario realizar el presente trabajo de investigación; para lo cual se planteó la siguiente interrogante.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿Qué relación existe entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la dimensión oportuna con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019?

¿Qué relación existe entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- ✓ Determinar la relación entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar la relación entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de

enfermería en la dimensión oportuna con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019.

- ✓ Identificar la relación entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería en la dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chincha, 2019.

1.4 Justificación

Es importante realizar la presente investigación puesto que dentro de toda institución pública es importante brindar una atención de calidad a todas las personas que hacen uso de los servicios. Así mismo es necesario contar con información actualizada sobre los servicios que se les brinda.

Conocer la satisfacción una entidad pública que presta servicios de salud, tanto en hospitales, clínicas o centros de salud, es muy importante pues permitirá mejorar uno de los indicadores a nivel nacional como es brindar calidad de atención a todas las personas que hacen uso de este servicio. Este indicador es la piedra angular que nos conducirá al empoderamiento en la atención percibida por el paciente o cliente.

Además, proporcionará al hospital datos relevantes para fortalecer, mejorar y realizar cambios en mejora de la profesión de enfermería y sobre todo que el paciente se sienta satisfecho con la atención brindada. El realizar las actividades diarias del profesional de enfermería con eficiencia, eficacia calidad y calidez garantizará una satisfacción plena por parte de los pacientes que hacen uso del presente servicio.

CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Antecedentes

2.5.1 Nacionales

Alva y Tirado (2016), en Perú. refirió **“Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo –Perú”**. Material y métodos: La muestra estuvo conformada por 200 pacientes postoperados inmediatos, para la aplicación del cuestionario se usó la escala Likert CARE-Q el cual consideró cinco dimensiones. El objetivo fue verificar el grado de Satisfacción que tienen los pacientes post operados en relación al cuidado que brindan las enfermeras que laboran en el servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo. Obteniendo los siguientes Resultados: el 67.5% de los pacientes encuestados refieren encontrarse satisfechos con el cuidado recibido, en cuanto el 32.5% se encuentra insatisfecho y de acuerdo a las características de las diferentes dimensiones se observó que la accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho; “en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho; en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho” Concluyéndose que los pacientes asistentes al servicio de cirugía están satisfechos con el cuidado que le brinda el profesional de enfermería en el postoperatoria.

Laura (2016), en Perú. refirió **“Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – Perú”**. Material y método: En la presente investigación la muestra estuvo conformada por 55 pacientes pos operados, para lo cual se utilizó un cuestionario modelo escala Likert que conto con un total de 25 ítems. Los resultados en cuanto a “Satisfacción del paciente pos-operado en la dimensión técnico-científica, el 73% de los pacientes encuestados se

encuentran satisfechos, un 23,6% están medianamente satisfechos y el 3,6% están muy satisfechos. En la dimensión entorno se halló que el 65,5% de los pacientes están satisfechos, el 18,2% están medianamente satisfechos y el 16,4% están muy satisfechos. En la dimensión humana el 56,4% están satisfechos, el 25,5% están muy satisfechos, seguido del 16,4% están medianamente satisfechos y el 1,8% están insatisfechos con el cuidado que brinda la enfermera.” “Concluyéndose que : En la dimensión técnico-científica, el personal de enfermería aún no logra la satisfacción integral del cuidado del paciente post-operado. En la dimensión humana, el personal de enfermería tiene deficiencia en calidez, empatía y humanitaria. En la dimensión entorno, la enfermera logra un nivel de satisfacción en los pacientes; mas no logra una satisfacción excelente (muy satisfecho).”

Ataurima (2016), en Perú. refirió **“Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación del paciente anestésico del hospital de apoyo Jesús de Nazareno – Perú”**. En cuanto a material y métodos se contó con una población de 160 pacientes post operados de la URPA una muestra 40 pacientes por conveniencia e intencional, para la aplicación del presente cuestionario. El objetivo para esta investigación fue medir el nivel de satisfacción del paciente post operado en el cuidado que brinda la enfermera en la de unidad de recuperación del paciente post anestésico denle mención. Resultados: En la presente investigación se determinaron el grado de satisfacción en cuanto al aspecto humano que brinda la enfermera dando como resultado que el 38% de los encuestados se encuentran satisfechos y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. Conclusión: El nivel fue alto en cuanto a satisfacción en los cuidados que brindan él profesional de enfermería a los pacientes asistentes al hospital de apoyo Jesús de Nazareno.

Quintana y Cortéz . En los años 2015-2016 en Ecuador. refirió **“Cuidados de enfermería en los pacientes quirúrgicos en el pre y post operatorio en el área de hospitalización de cirugía general en el hospital militar de “Libertad” de Octubre 2015 a Febrero 2016”**. Materiales y métodos: Tipo de Estudio: Descriptivo – Cuantitativo, Longitudinal y Prospectivo. Técnica: Encuesta y Observación Directa. Los instrumentos: Guía de

observación directa. Conclusión: El 62% tiene más de 8 años, lo cual refleja experiencia y ser conocedores de las actividades correspondientes a las funciones que cumplen. “Se determina que los cuidados de enfermería en el pre y post operatorio son los convenientes a las necesidades del paciente, son atendidos en todo lo que necesitan, son tratados sin discriminación, se les informa sobre las medidas de higiene y los autocuidados que deben tener para que el procedimiento quirúrgico no se complique en su recuperación y el paciente sea dado de alta en el tiempo establecido para el tipo de cirugía”

Miranda (2014), en Perú. refirió **“Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia del hospital III Daniel Alcides Carrión-Tacna. Perú”**. Material y método: Para la investigación en mención la población estuvo conformada por 152 pacientes asistentes a la URPA, utilizándose como instrumento la entrevista al paciente y una guía de observación para el profesional de enfermería. El objetivo para el presente estudio de investigación fue determinar si los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados brindados por el profesional de enfermería durante el post operatorio del Hospital III Daniel Alcides Carrión. Resultados: El nivel de satisfacción que presenta el paciente asistente a dicho hospital es incompleta con un 48% según la escala de medición del instrumento. Un 17% se encuentran satisfechos. Conclusiones: El nivel de satisfacción en su totalidad es de 52% en este servicio del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna. Los resultados reflejan una gran brecha de déficit en cuanto al cuidado que brinda la enfermera en dicho hospital.

Urure (2013), en Perú. refirió **“Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro de Ica”**. Material y métodos: Para el presente estudio la muestra estuvo conformada por 145 pacientes, de 2 a 4 días post operados. Para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario modelo Likert el cuál contó de 30 preguntas y otro instrumento para determinar la atención brindada por los enfermeros en la atención del post operado inmediato. Resultados: En cuanto a los pacientes encuestados predominó el sexo femenino

y casadas, en cuanto al nivel educativo fue aceptable. En cuanto a la permanencia de los pacientes post operados en su mayoría se quedaban más de 4 días con un 60%. “El nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12 de promedio. La atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5%.” Concluyéndose que el grado de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería fue parcialmente satisfecho. Se puede decir que los pacientes asistentes al servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro se sienten parcialmente satisfechos.

2.5.2 Internacionales

Numpaqué, Buitrago y Pardo (2018), en Colombia. refirió “**Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario**”. Colombia. Materiales y métodos. Se realizó un estudio de corte transversal y tipo descriptivo de encuadre cuantitativo y contó con una muestra de 98 clientes y/o pacientes, el análisis de las dimensiones tanto subjetivas como objetivas sobre la calidad percibida en el servicio de cirugía ambulatoria en un tiempo determinado. Resultados: En cuanto las variables sociales y demográficas se observa que destacó el sexo femenino con una edad promedio entre los 47 a 51 años de edad, así mismo el bachillerato predominó en cuanto a nivel de estudios. La escala de evaluación de SERVQHOS, reflejan que los pacientes valoran más la amabilidad, la apariencia personal, la confianza y el trato personalizado como indicadores muy importantes al medir la calidad subjetiva, en cuanto a la calidad objetiva le dan importancia a la infraestructura, la señalización y la tecnología. Se concluye que la percepción que tiene el paciente en cuanto a la calidad de servicios en este mundo globalizado se ha convertido en uno de los factores determinantes para poder establecer mejora en las instituciones de salud y así brindar una atención de calidad.

Tenemaza (2016), en Ecuador. refirió “**Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo Octubre 2013 – Marzo 2014**” en el hospital san Juan de la ciudad de Riobamba. El

objetivo de la presente investigación mide el nivel de satisfacción que tienen los pacientes prostetctomizados en relación con la atención brindada por el profesional de enfermería post operatoria de acuerdo a sus necesidades psicológicas fisiológicas, de seguridad, psicosociales, de equidad y protección, asistentes al Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba. La población de estudio estaba conformada por 140 usuarios internos del servicio postoperatorio de prostatectomía y usuarios externos del servicio en mención. La presente investigación da como conclusión que el 40% de los pacientes atendidos manifiestan encontrarse parcialmente satisfecho en cuanto a la atención brindada por el profesional de enfermería posoperatoria. La insatisfacción de los pacientes es reflejada por la falta de atención de sus necesidades de seguridad y protección, fisiológicas, integralidad, psicológicas y pertenencia refiriendo que se sienten desatendidos.

Hinojosa (2015), en Ecuador. refirió“**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 objetivo de la presente investigación radica en evaluar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes, además de medir la calidad de atención que brinda la enfermera del área post quirúrgica asistentes al Hospital del Instituto Ecuatoriano de Es salud de Ambato Setiembre 2015. Además, la población para esta investigación contó de 85 pacientes. Concluye que la atención brindada a los pacientes es regular, existen múltiples falencias como: la falta de interés en ayudar a sus necesidades y problemas individualizados, relacionado con la falta de cordialidad, en algunas circunstancias falta de información sobre los procesos, y por ende esto refleja malestar en los pacientes.

Borré (2013) en Colombia. refirió“**Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla**” Metodología: Estudio de corte transversal, descriptivo, cuantitativo, con una población de 158 pacientes para lo cual se aplicó el Cuestionario de SERVQHOS-E, de acuerdo a criterios inclusión y exclusión. Los resultados fueron que la calidad que perciben los pacientes hospitalizados es que el profesional de enfermería “Peor y mucho

peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5). Concluyéndose que los datos son similares con otros estudios, los cuales demuestran que la Calidad Percibida buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y que el 87% Recomendaría la IPS.

2.2 Bases teóricas

CUIDADOS DE ENFERMERÍA

El cuidado que brinda la enfermera en el postoperatorio en su mayoría se dirige a restablecer al post operado inmediato en su dimensión o equilibrio fisiológico, así mismo de evitar complicaciones y por consiguiente el dolor.

Los cuidados que brinda el profesional de enfermería deben ser monitorizadas constantemente, para evitar complicaciones y poner en riesgo la vida del paciente. Los cuidados en el post operatorio que realiza el profesional de enfermería son de vital importancia, con ello la recuperación del paciente es más rápida. La adecuada comunicación transpersonal entre la enfermera paciente contribuirá a que el paciente se sienta que es atendido en toda su totalidad e integridad del cuidado holístico. Toda acción en bien del paciente en relación a restaurar su salud generará en él una mejoría de inmediato.

ASPECTOS GENERALES SOBRE CUIDADO DE ENFERMERÍA:

El cuidado que se brinda al paciente es el eje principal, la esencia de la profesión de enfermería definiéndose como una acción de mucho valor pues la enfermera le brinda no solo cuidado sino también ternura vital, compasión y amor, cuyo objetivo, será contribuir en la conservación y restauración de su salud. Es imprescindible la relación enfermera paciente, pues la enfermera demuestra, brinda su esencia en relación al respeto a la vida. Así mismo esto nos demuestra o nos da luces para empezar a cuidar con toda nuestra esencia para tener buenos resultados finales como:

El paciente debe permanecer menor tiempo en los servicios hospitalarios, atención de calidad, calidez, mayor productividad, pero siempre recordando atender con eficiencia y eficacia, para al final obtener buenos resultados en la restauración de la salud de los pacientes.

CUIDADOS POST OPERATORIOS:

Inmediatos:

Los cuidados inmediatos se dá una vez que termina la operación, “hasta las seis horas posteriores, otras veces suele prolongarse hasta 36 h. Dentro de esta etapa Post operatoria, los cuidados brindados por el profesional de enfermería deben ser orientados a identificar en forma precoz los signos de alarma a nivel respiratorio, cardiovascular, gastrointestinal, a través de la valoración y constante monitoreo de los valores vitales, la conservación de la posición idónea, el manejo del dolor, y la seguridad y protección; para evitar cualquier complicación, e identifica los riesgos que permitan actuar inmediatamente.”

POST OPERATORIO INMEDIATO INGRESO AL SERVICIO:

Mediatos:

Es considerado al período de (24 o 48 horas después de la operación) hasta el día en que el paciente es dado de alta. Brindar cuidados, monitorizar constantemente para evitar la descompensación hidroelectrolítica y evitar complicaciones durante el periodo que se encuentre hospitalizado. Así mismo durante el presente periodo es indispensable que se restaure el tránsito intestinal, para dar inicio a la alimentación vía oral. La valoración permitirá al profesional de enfermería detectar precozmente signos o síntomas de alarma en busca de alteraciones reales o potenciales. La valoración es de suma importancia pero priorizando los sistemas respiratorios, cardiovasculares, por consiguiente no dejar de lado la seguridad, confort, tranquilidad, vigilando los primeros momentos cuidadosamente inmediatamente se realizó la cirugía tener mucha precaución, de protegerlos de complicaciones y peligros posteriores.

Otro de los puntos importantes es restablecer las necesidades fisiológicas básicas para poder comunicar y evitar complicaciones, es mejor estar atentos en resolver los problemas al inicio para poder actuar de inmediato. El profesional de enfermería debe verificar siempre que el paciente no sienta dolor esté cómodo, no olvidar el cambio de posición frecuentemente. Monitorizar el goteo y que mantenga una vía endovenosa permeable para evitar complicaciones e incomodidad del paciente. Observar los apósitos, permeabilidad de los drenajes, cantidad color del drenaje. Es importante que el paciente pueda ingerir alimentos para así reanude la función intestinal. También cuanto más rápido ambule el paciente le será más fácil reanudar la digestión evitando molestias tales como estreñimiento, él dolor meteorismo etc..

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO:

Humana:, El profesional de enfermería debe de brindar el cuidado humanizado para así cumplir su rol fundamental, puesto que la tranquilidad del alma solo puede darse cuando se ha logrado el bienestar del cuerpo, psicosociales, a través de la ayuda que se le brinda durante su estancia en los servicios de salud. El paciente espera ser tratado con amor, ternura, compasión y sobre todo con mucho respeto evitando el sufrimiento. El paciente debe sentirse bien a través del trato humanizado que le brinda el enfermero para su tranquilidad de él y por ende de su familia.

Oportuna: Al brindar la atención al paciente los cuidados deben ser brindados de acuerdo a lo indicado como es: administración de tratamiento en la hora y fecha indicada. Darle la oportunidad de que pueda realizar sus preguntas sin temor porque así expresará sus necesidades, sentimientos y el profesional de enfermería podrá a través del dialogo fomentar seguridad, medidas educativas y así poder prevenir riesgos en la salud del paciente y poder lograr la recuperación oportuna.

Continua: El cuidado que brinda los enfermeros son permanentes, sin interrupciones, pues el trabajo en enfermería es continuado s el cuidado que brinda el profesional de enfermería, sin interrupciones, permanentemente, de acuerdo a las necesidades del post operado.

Orientar sobre la alimentación y dieta, valorar su grado de dependencia es importante para restaurar lo más pronto posible la salud del paciente.

Segura: El cuidado que otorga el profesional de enfermería debe ser sin riesgo para el paciente, tanto en la administración de sus tratamientos, procedimientos, evitando riesgos de caídas, movilización continua para evitar las úlceras por presión etc. Uno de los puntos importantes que debe realizar la enfermera es proporcionar una información clara, sencilla y pedir al paciente que realice la retroalimentación para poder estar seguros que entendió lo que le informamos, así se evitará que el paciente sufra riesgos y/o complicaciones. La atención debe de ser más personalizada pues se sabe que el ser humano es único y con características intransferibles. Brindando una atención segura se logrará que el paciente se reincorpore más rápido a su vida laboral, familiar y de la sociedad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO

Satisfacción Del Paciente

Cuando se habla de satisfacción podemos decir que es la diferencia entre lo que cliente espera que ocurrirá y lo que el percibe que ha recibido a través de su experiencia, aclarando el tema podemos decir que la diferencia entre las expectativas que espera el paciente y lo que percibe el paciente después de utilizar algún servicio de salud.

Delbanco y Daley, mencionan que la satisfacción como percibe el usuario es el resultado más importante cuando queremos saber si estamos brindando servicios de calidad, pues el resultado influirá determinadamente en su percepción. Para los autores la satisfacción del cliente influirá mucho en cuanto a que el usuario pueda pagar por la atención brindada, también tiene que ver mucho con que el cliente regrese o no a hacer uso de los servicios que se le ofrece, además que el cliente recomiende o no de los servicios a las demás personas que al final son clientes potenciales

Según Avedis Donabedian, “la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. Para

este autor la satisfacción del paciente es como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.

La satisfacción puedes verla de diferentes enfoques, pero hay una dimensión principal que es la calidad, pero ello va de depender de como perciba el cliente el servicio brindado.

ESCALAS DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Ministerio de Salud (2000), refiere que la satisfacción del cliente que recibe atención en cualquier establecimiento es muy importante pues su popularidad es aplicable a 4 de los factores principales como son:

Primero, El presente ejercicio tiene validez en lo que respecta al mercado interno del nuevo modelo de la prestación de salud, aquí reafirma que los usuarios son consumidores fundamentales en el aumento de la eficacia, eficiencia para la mejora de los productos.

Segundo, en cuanto a la satisfacción percibida por el paciente, es deseable por el profesional de la salud para el cumplimiento y restauración de la salud del usuario.

Tercero, el brindar cuidado está considerado como una de las políticas del sector salud, por lo tanto, los usuarios tienen todo el derecho de medir la satisfacción que brindan los profesionales de la salud.

Cuarto, En cuanto a los trabajos de investigación relacionados con la satisfacción del usuario externo se realizan muchas investigaciones tanto en el área administrativa como en la parte asistencial puede decirse que la valoración en cuanto a satisfacción tiene aprobación universal.

los niveles de satisfacción: luego de realizada la adquisición del cuidado, los pacientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Satisfacción completa

El usuario debe recibir una atención de calidad humana, técnica en todos los servicios donde se brinda salud, esto nos proporciona una información completa y detallada de la satisfacción de usuario. El paciente obtiene un puntaje de 37 a 54 puntos en la escala valorativa.

- Satisfacción intermedia

Cuando el cliente externo recibe atención con calidad humana en forma parcial por consiguiente igual para la calidad técnica, El puntaje obtenido es de 19 a 36 puntos en la escala valorativa.

- Insatisfacción

Cuando el usuario recibe una atención tanto humana como técnica en forma deficiente, no se le brinda información ni atención. ”El puntaje obtenido es de 0 a 18 puntos en la escala valorativa.”

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN

Trato recibido. Es una interacción social y psicológica entre el personal de salud y el cliente en la prestación de servicios, se produce un sentimiento en el individuo respecto a la actitud del personal con el que interactúa.

Al interior de este elemento de satisfacción se identifican los siguientes componentes: las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes entre el proveedor y el usuario, la actitud abierta y sensible del proveedor hacia las necesidades del usuario, el trato digno y respetuoso. El buen trato genera satisfacción con respecto al servicio. El cliente interpreta la cortesía, respeto, confidencialidad y privacidad como signos de que los prestadores de servicios lo están tratando con equidad.

Información recibida. El paciente antes de su intervención quirúrgica se siente satisfecho de recibir información o explicación detallada en relación a su diagnóstico. Es muy importante que el profesional de la salud proporcione información clara y de ser posible la repita o pregunte si entendió las indicaciones, el tratamiento e insista en resolver todas sus dudas.

Tiempo de espera. Los pacientes valoran que los proveedores de la salud puedan proporcionarle todos los servicios que requiera de manera oportuna y coordinada, adecuando el tiempo de espera. Este tiempo de espera constituye un obstáculo para la obtención de servicios.

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

- **Efectividad:** Esta referida al logro de los objetivos en relación a mejorar el estado de salud de la población.

- **Eficacia:** Está referida al cumplimiento de metas mediante la correcta aplicación de las normas y directivas administrativas que se brinda de acuerdo a los lineamientos.

- **Eficiencia:** El adecuado uso de los recursos para obtener y cumplir con los resultados esperados.

- **Continuidad:** Se debe de realizar las prestaciones de salud ininterrumpidamente para que el usuario reciba una atención de calidad, sin repeticiones innecesarias ni paralizaciones.

- **Seguridad:** En cuanto a la forma que se brindan los servicios a través de los procesos y estructuras en la atención del paciente buscando minimizar riesgos y optimizar los beneficios a todos los usuarios que llegan a necesitar de los servicios de salud.

- **Integralidad:** Que los usuarios reciban atención de calidad, así mismo deberán de interesarse por el acompañante que también acude al establecimiento de salud.

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

- **Respeto a los derechos que tienen los usuarios en la atención de salud,** respetando sus creencias, culturas y características individuales que poseen cada ser humano como seres únicos dentro de su especie.

- **En cuanto a la información debe ser completa, oportuna y veraz,** a la vez entendida por el cliente o por quienes son responsables de brindarla.

- **Interés manifiesto en la persona:** Se debe poner mucho interés en cuanto a las percepciones en las demandas y necesidades para el usuario externo.

- **La amabilidad:** Desde un principio se debe brindar un trato cordial, empático, cálido al brindar la atención al cliente.

- Ética: Los valores éticos y deontológicos aceptados por la serán los orientadores de los deberes y conducta de los profesionales que brindan atención directa e indirecta al usuario que acude a algún establecimiento de salud.

2.3 Marco Conceptual

CUIDADOS POST QUIRURGICOS

El cuidado que brindan a los pacientes los enfermeros son el pilar fundamental de la profesión definiéndola como una actividad que tiene mucho que ver con los valores personales y profesionales encaminados a la promoción, prevención y recuperación de su salud, además del cuidado en todas las etapas de vida fundamentada principalmente en las interacciones enfermera paciente. Así mismo existen diferentes situaciones que influyen en el cotidiana hacer del enfermero, que los hace olvidar en algún momento su esencia que es el respeto a la vida y el cuidado holístico en toda su dimensión.

Satisfacción de los pacientes:

Según Avedis Donabedian, la satisfacción del cliente está en relación con los servicios de salud que se les brinda teniendo muy en cuenta la calidad de atención que se le brinda. Para el autor la satisfacción que se le brinda al cliente es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.

Siendo el resultado entre lo que espera el paciente y lo que ocurrirá después de ser intervenido quirúrgicamente, es decir la diferencia entre lo que espera y lo que percibe el paciente.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san

José de Chíncha.

2.4.2 Hipótesis Específica

H. Esp1: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería en la dimensión oportuna con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

H.Esp2: Existe una relación directa y significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería en la dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital San José de Chíncha.

2.5 Operacionalización de la Variables e indicadores

Tabla : N° 1

Titulo: Operacionalización de Variable:

Variable	Dimensión	Indicadores
CUIDADOS POST QUIRURGICOS	OPORTUNA	Trato adecuado Información apropiada
	SEGURIDAD	Brinda confianza Comunicación adecuada. Organización
SATISFACCION DE LOS PACIENTES	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO:	- Calidad - Empatía - Conocimiento - Habilidad y destreza - Seguridad
	DIMENSIÓN HUMANA:	- Trato - Comunicación Verbal - Comunicación no Verbal - Acercamiento con el paciente

Variable cuadro elaboración propia y las variables cuidados post quirúrgicos y satisfacción de los pacientes.

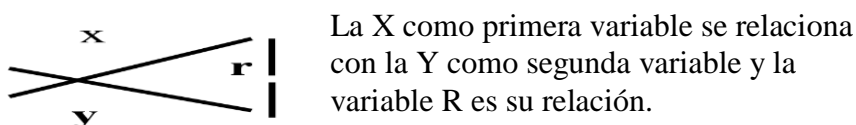
Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo, de corte transversal.

3.2 Descripción del método y diseño



3.3. Población y muestra:

La población estuvo conformada por 118 pacientes postoperados. Muestreo no probabilístico.

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Todos los pacientes postoperados inmediatos y mediatos del servicio de URPA y Cirugía Hospitalización,
- Pacientes adultos mayores de 18 años.
- Pacientes lucidas y orientadas en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que den su consentimiento informado para participar de dicha investigación.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no deseen participar en la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se empleó fue un cuestionario estructurado que contiene datos generales que son: edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, tiempo de pos operado y los datos específicos que constan de dos dimensiones: técnico- científico, con sus respectivos indicadores: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad. Dimensión humana y sus indicadores: Respeto a los derechos, información completa veraz y oportuna, interés manifiesto en la persona, amabilidad, ética. La dimensión entorno y sus indicadores: Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza.

Se utilizó un instrumento validado de la autora Rosa Ataurima Mañueco utilizada en la tesis titulada. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Lima -2016

La fiabilidad fue efectivizada a través del coeficiente Alpha de cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,936 y es indicativo de un instrumento confiable

La información se recolectó durante un mes todos los días en la tarde en el servicio de Cirugía Hospitalización, después de la vista de los familiares de los pacientes, antes de iniciar el llenado del cuestionario previo a su consentimiento informando, se explicó los objetivos del estudio. Respondieron de acuerdo al orden de las preguntas y ante cualquier duda o inquietud fue resuelta por el investigador. La información obtenida fue anónima y se respetó en todo momento la confidencialidad del paciente.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de los datos:

Una vez obtenido la información los datos fueron trasladados a una base de datos mediante el uso de un libro de códigos. El análisis se procesó mediante el programa Microsoft Excel o el programa estadístico SPSS versión 23. La SPSS versión 23 es un programa estadístico, ayuda a valorar en la investigación correlacional a través de las tablas y gráficos se ingresa todo los datos para ver la relación entre las dos variables.

Se calculó la frecuencia absoluta, para cada una de las variables. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos según los objetivos de estudio.

Se procedió a la interpretación de las tablas y gráficos estadísticos que fueron analizados en base a los objetivos formulados y la base teórica correspondiente.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de los resultados

4.1 Presentación de resultados

TABLAS

Tabla 2

Título : *Presentación de Resultados*

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS				
			N°	%
EDAD	20 - 30 AÑOS		45	38
	31 - 49 AÑOS		35	30
	50 - 59 AÑOS		22	19
	60 AÑOS A +		15	13
SEXO	FEMENINO		78	67
	MASCULINO		39	33
ESTADO CIVIL	SOLTEROS		32	27
	CASADOS		23	20
	CONVIVENTES		50	43
	VIUDO/A		12	10
GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA		8	7
	SECUNDARIA		70	60
	SUPERIOR		39	33
TIEMPO DE HOSPITALIZACION	1 - 3 DÍAS		69	59
	4 - 7 DÍAS		42	36
	8 DÍAS A +		6	5

Resumen general de los pacientes hospitalizados. Fuente: elaboración propia

Del total de pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del Hospital San Jose Chincha, 2019. Del 100%, el 38% (45) tienen edades que oscilan entre los 20 y 30 años, el 30% (35) tienen edades que oscilan entre los 31 y 49 años, el 19% (22) tienen edades que oscilan entre los 50 y 59 años, el 13% (15) tienen edades que oscilan entre 60 años a más, del 100% de sexualidad, el 67% (78) son femeninas, el 33% (39) son masculinas. Del 100% de estado civil, el 27% (32) son solteras, el 20% (23) son casados, El 43% (50) son convivientes, el 10% (12) son viudos. Del 100% de grado de instrucción, El 7% (8) culminaron primaria, El 60% (70) culminaron secundaria, el 33% (39) culminaron estudios superiores. Del 100% del tiempo de hospitalización, El 59% (69) se quedaron de a 3 días, el 36% (42) se quedaron de 4 a 7 días, el 5% (6) se quedaron de 8 a más días.

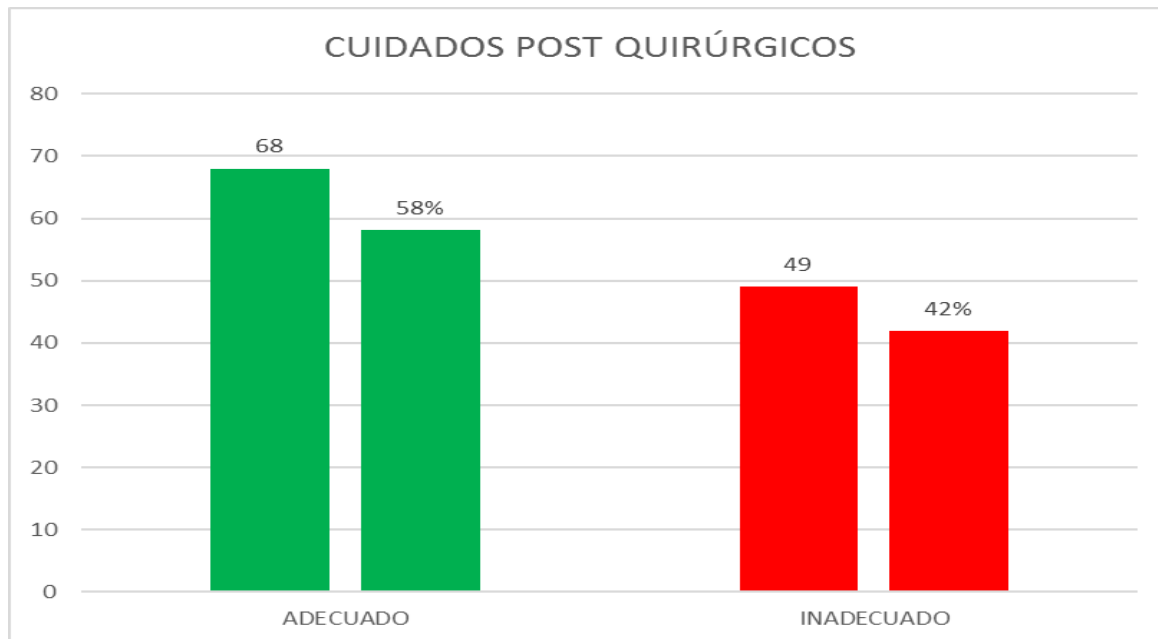


Figura1.Cuidados post quirúrgicos.Brinda el profesional de Enfermería a los pacientes post operados del Servicio de cirugía del Hospital San José Chincha 2019.Fuente:propia

Cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. del 100%, el 58% (68) se encuentra adecuado, el 42% (49) se encuentra inadecuado.

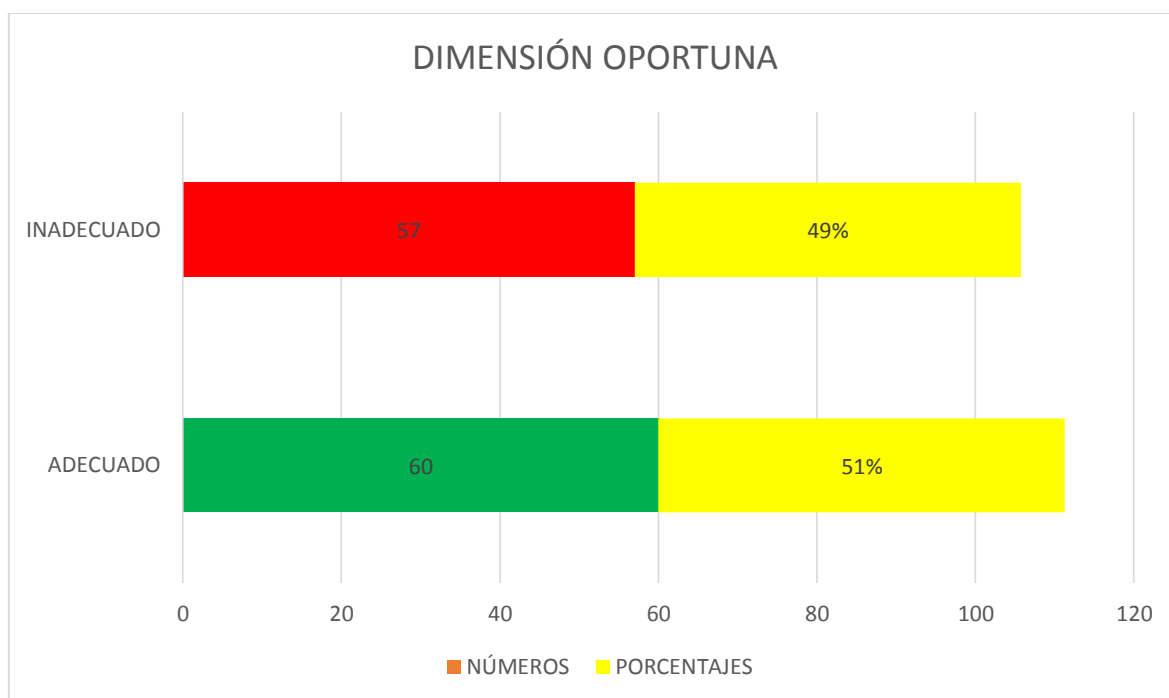


Figura2. Cuidados post quirúrgicos. Dimensión oportuna que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital San José Chíncha 2019. Fuente: propia

Cuidados post quirúrgicos dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. del 100%, el 51% (60) se encuentra con un cuidado adecuado, mientras el 49% (57) se encuentra con un cuidado inadecuado.

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ CHINCHA 2019

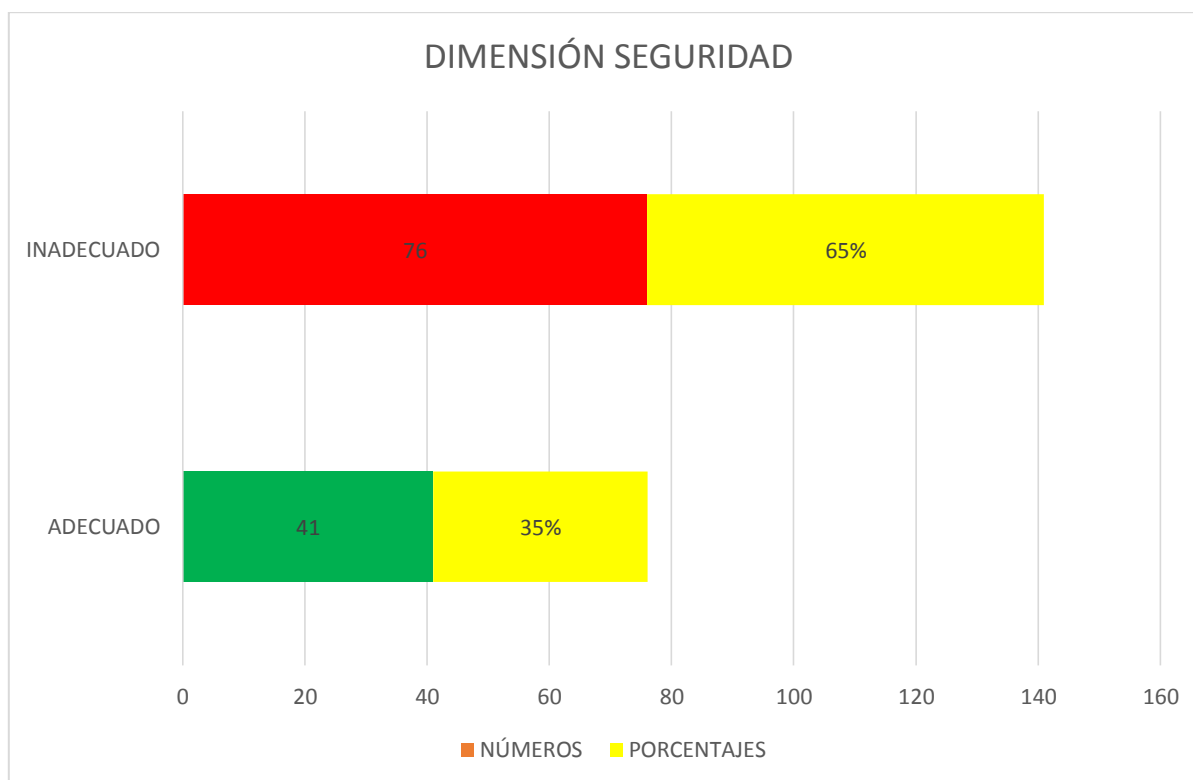


Figura 3. Cuidados post quirúrgicos. Dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital San José Chíncha 2019. Fuente: propia

Cuidados post quirúrgicos dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. del 100% el 35% (41) siente que se le brinda una atención adecuada, mientras que el 65% (76) siente que se le brinda una atención de manera inadecuada.

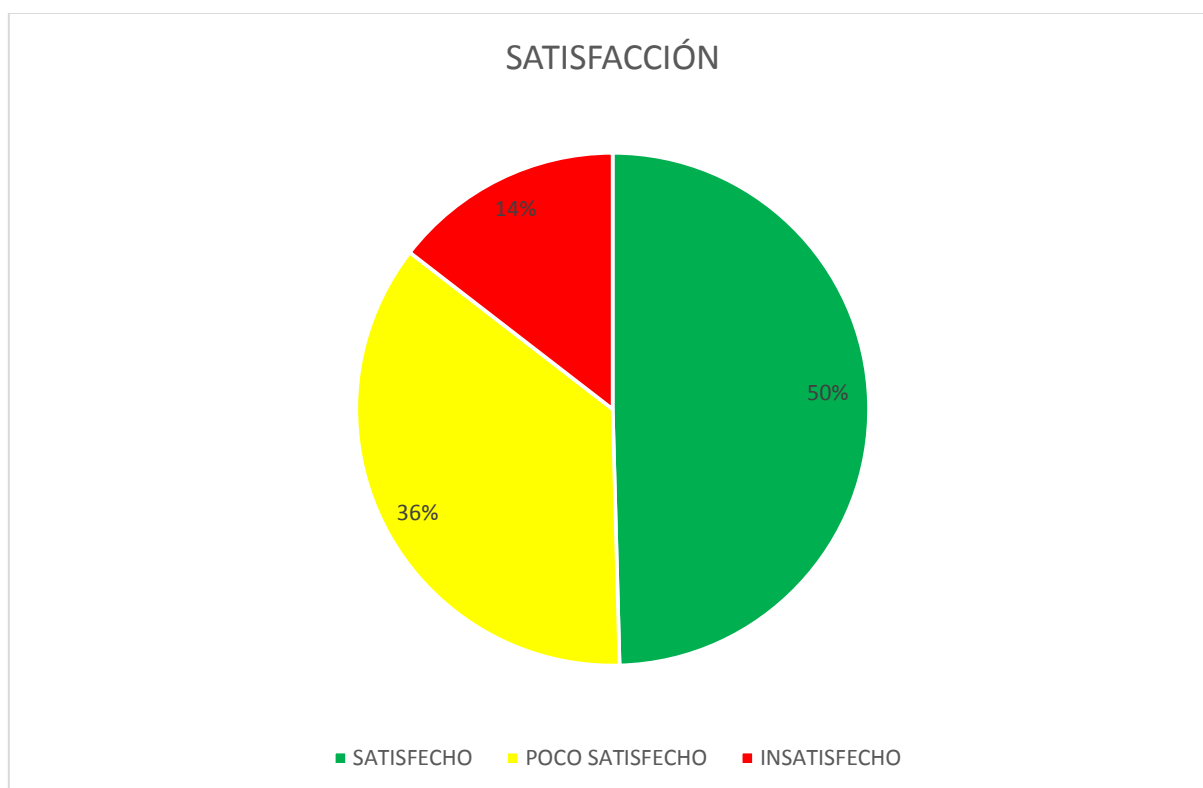


Figura 4. Nivel de satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital San José Chíncha 2019. Fuente: propia

Nivel de satisfacción según resultados globales de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. Del 100%, el 50% se encuentra satisfecha, el 36% se encuentra poco satisfecho y el 14% se encuentra insatisfecho.

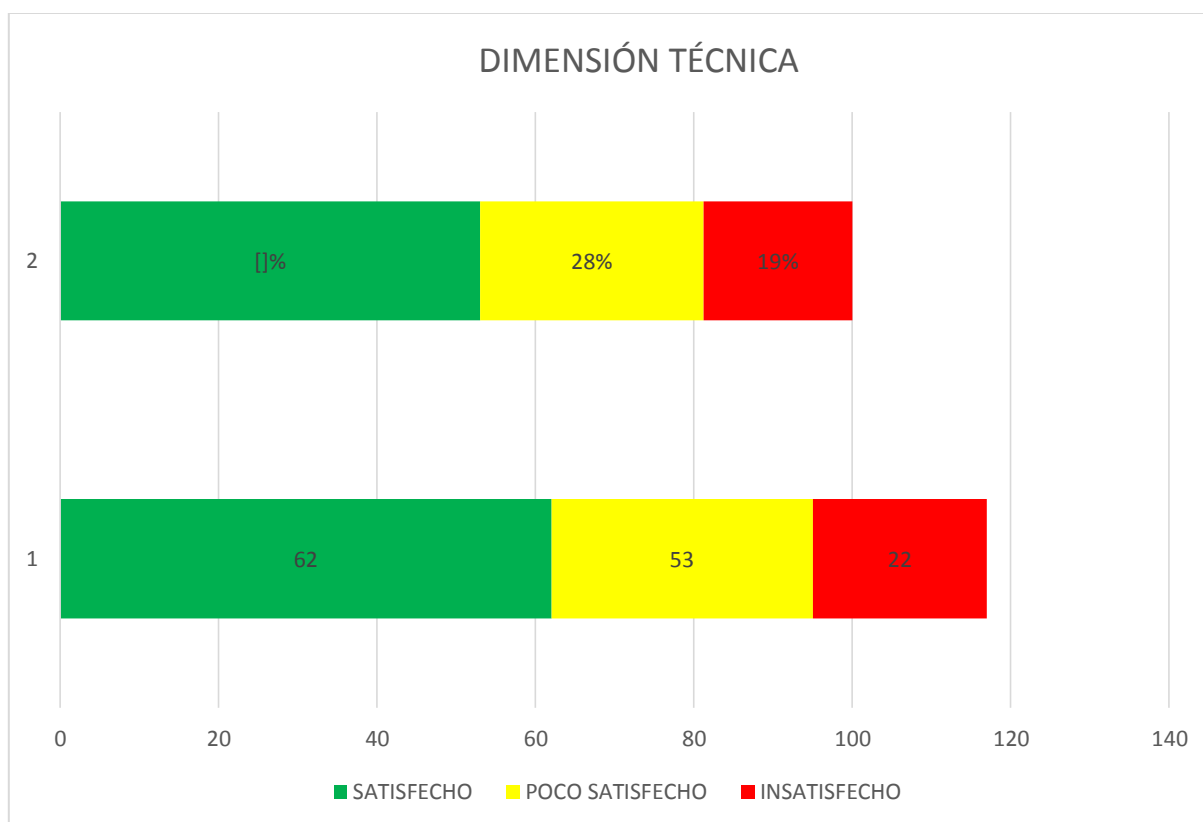


Figura 5. Nivel de satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital San José Chincha 2019. Fuente: propia

Nivel de satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. en la dimensión técnica del 100%, el 53% (62) se encuentra satisfecha, el 28% (53) se encuentra poco satisfecho y el 19% (22) se encuentra insatisfecho.

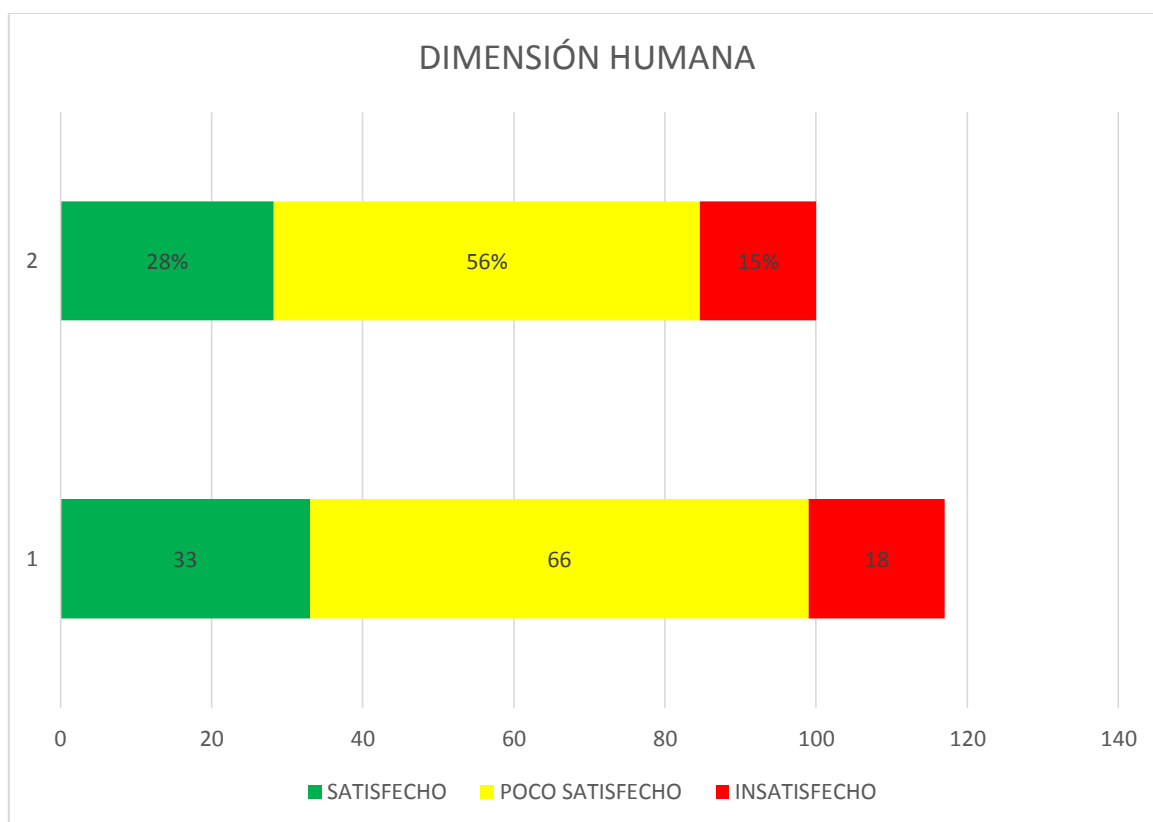


Figura N° : 6 Nivel de satisfacción en la dimensión humana de los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital San José Chincha 2019.

Nivel de satisfacción en la dimensión humana de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019.

del 100%, el 28% (33) se encuentra satisfecho, el 56% (66) se encuentra poco satisfecho, el 15% (18) se encuentra insatisfecho.

4.2 Prueba de Hipótesis

H1: Los cuidados postquirúrgicos que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

H0: Los cuidados postquirúrgicos que brinda el profesional de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	233,131 ^a	140	,000
Razón de verosimilitud	99,078	140	,996
N de casos válidos	118		

a. 170 casillas (97,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, pudiendo concluir que a un nivel de significancia de 0,05 los cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

Hipótesis específicas 1:

H1: Los cuidados postquirúrgicos en la dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

H0: Los cuidados postquirúrgicos en la dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,780 ^a	56	,000
Razón de verosimilitud	52,969	56	,590
N de casos válidos	118		

a. 82 casillas (94,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,01.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, pudiendo concluir que a un nivel de significancia de 0,05 los cuidados post quirúrgicos en la dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

Hipótesis específicas 2:

H1: Los cuidados postquirúrgicos en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

H0: Los cuidados postquirúrgicos en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de	192,391 ^a	112	,000

Pearson			
Razón de verosimilitud	62,682	112	1,000
N de casos válidos	118		

- a. 141 casillas (97,2%) han esperado un recuento menor que
5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, pudiendo concluir que a un nivel de significancia de 0,05 los cuidados post quirúrgicos en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

4.3 Discusión de los resultados

Tabla 1. Del total de pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del Hospital San Jose Chincha,2019. Del 100%, el 38% tienen edades que oscilan entre los 20 y 30 años, el 30% tienen edades que oscilan entre los 31 y 49 años, el 19% tienen edades que oscilan entre los 50 y 59 años, el 13% tienen edades que oscilan entre 60 años a más, del 100% de sexualidad, el 67% son femeninas, el 33% son masculinas. Del 100% de estado civil, el 27% son solteras, el 20% son casados, El 43% son convivientes, el 10% son viudos. Del 100% de grado de instrucción, el 7% (8) culminaron primaria, el 60% culminaron secundaria, el 33% culminaron estudios superiores. Del 100% del tiempo de hospitalización, El 59% se quedaron de a 3 días, el 36% se quedaron de 4 a 7 días, el 5% se quedaron de 8 a más días.

Estas variables sociodemográficas son importantes porque se podría decir que el 38% de la población es adulto joven que por la edad que tienen son más ansiosos; el número de horas del post operatorio en estos pacientes son menos tolerables las primeras horas, teniendo que adaptarse poco a poco a su nuevo estado de salud a medida que pasen las horas, el grado de instrucción, puede estar relacionado con las variables de estudio, puesto que es común que exista una relación inversamente proporcional entre el grado de instrucción y la satisfacción

del usuario; por consiguiente el profesional de enfermería debe tomar en cuenta los datos demográficos al proporcionar los cuidados post quirúrgicos al usuario.

Respecto a cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. Gráfico 1 refiere que del 100%, el 58% se encuentra adecuado, el 42% se encuentra inadecuado. Estos resultados difieren a los encontrados por Tenemaza A. (2016), quien concluye que el 40% de los pacientes atendidos manifiestan insatisfacción de los pacientes es reflejada por la falta de atención de sus necesidades de seguridad y protección, fisiológicas, integralidad, psicológicas y pertenencia refiriendo que se sienten desatendidos.

El cuidado al paciente quirúrgico día a día crece a pasos agigantados, puesto que los licenciados de enfermería están trabajando por una identidad profesional fundamental como es el cuidado, con marcos conceptuales específicos del pensar enfermero validado con el fin del crecimiento de la profesión de enfermería. Los cuidados posquirúrgicos que brinda la enfermera con una adecuada infraestructura, con una iluminación, ventilación y de seguridad permitirán hacer frente a cualquier situación de movilización, traslado de pacientes, así como también el trabajo en equipo sería de gran calidad y funcionalidad para el trabajo integral dentro de las organizaciones que brindan salud.

Respecto a cuidados post quirúrgicos dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. Según gráfico 2, refiere que Del 100%, el 51% presenta un cuidado adecuado, mientras el 49% presenta un cuidado inadecuado. Estos datos difieren de los encontrados por Hinojosa G. (2015), quien concluye que la atención brindada a los pacientes es regular, existiendo múltiples falencias como la falta de interés, de cordialidad y sobre todo la falta de información que brinda a los pacientes.

Es importante que el profesional de enfermería conserve su esencia de la profesión como es el cuidado humano, debiendo en todo momento satisfacer las necesidades objetivas y subjetivas del paciente, teniendo en cuenta que el post operatorio mediato es por lo general de grado de dependencia II y III, por lo que debemos estar atentos a cualquier problema que

manifieste el paciente. la enfermera no pierda la esencia de la profesión que es el cuidado humano, debiendo satisfacer las necesidades del paciente teniendo en cuenta que en el post operatorio mediano son por lo general de grado de dependencia II y III, por lo que se debe estar a la vanguardia a los problemas que manifieste el paciente.

Respecto a los cuidados post quirúrgicos dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. Según gráfico 3, refiere que del 100% el 35% de los pacientes post operados sienten que se les brinda en la dimensión seguridad una adecuada atención, mientras que el 65% siente que se le brinda una atención de manera inadecuada. Estos datos difieren de los encontrados por Quintana y Cortéz . En el 2015-2016 en cuanto al trato que el personal de enfermería brindaba a su paciente, se obtuvieron los siguientes resultados: El 80% asegura que el paciente esté cómodo, es atenta/o a las necesidades del paciente, da información, el 90% vigila la postura del paciente, el 55% colabora con las necesidades que este tenga, El 100% realiza el control de los signos vitales, Este gráfico evidencia el trato que el personal de enfermería brinda a sus pacientes.

Según Pezo D, Ríos A. (2012) menciona que “Gran parte de la enfermería como ciencia se ocupa en ayudar a las personas a satisfacer las necesidades básicas cuando no pueden hacerlo solas, por estar enfermas o por carecer del conocimiento, habilidad o motivación necesaria”. Las personas tienen las mismas necesidades básicas toda su vida, sin embargo, su naturaleza y relativa importancia para el bienestar del individuo cambian y la edad de la persona y su etapa de desarrollo físico y psicosocial son variables importantes que las afectan. Collins B.(2001)

Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha 2019. Según gráfico 4, refiere que del 100%, el 50% se encuentra satisfecho, el 36% se encuentra poco satisfecho y el 14% se encuentra insatisfecho. A diferencia de Aaturima, M,(2016), que concluye que el nivel de satisfacción fue alto en cuanto a satisfacción en los cuidados post quirúrgicos.

Según Avedis Donabedian, la satisfacción del cliente está en relación con los servicios de salud que se les brinda teniendo muy en cuenta la calidad de atención que se le brinda. Para el autor la satisfacción que se le brinda al cliente es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. Se debe tener en consideración muchos aspectos que van a influir en la satisfacción del paciente post quirúrgico, sin embargo, los cuidados que brinda el profesional de enfermería son a señal más confiable de la satisfacción que percibe el usuario, en vista de ello es imprescindible no perder la esencia de la enfermera que es brindar un cuidado integral, humanizado y holístico tratando de satisfacer las necesidades del paciente o cliente durante el pos operatorio mediato.

Respecto al nivel de satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. Según gráfico 5, refiere que en la dimensión técnica del 100%, el 53% se encuentra satisfecha, el 28% se encuentra poco satisfecho y el 19% se encuentra insatisfecho. Datos que difieren con los encontrados con Laura R. (2016) en cuanto a satisfacción del paciente pos-operado en la dimensión técnico-científica, el 73% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos, un 23,6% están medianamente satisfechos y el 3,6% están muy satisfechos.

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

Respecto al nivel de satisfacción en la dimensión humana de los pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital san José Chincha 2019. Según gráfico 6, refiere que del 100%, el 28% se encuentra satisfecho, el 56% se encuentra poco satisfecho, el 15% se encuentra insatisfecho. Estos datos son similares a los encontrados por Ataurima M. (2016), En la presente investigación se determinaron el grado de satisfacción en cuanto al aspecto

humano que brinda la enfermera dando como resultado que el 38% de los encuestados se encuentran satisfechos. Como se observa se tiene que trabajar más la dimensión humana, puesto que el profesional de enfermería por la rutina del trabajo algunas veces hace que el enfermero descuide aspectos importantes para el paciente en su recuperación post quirúrgica en muchos de los casos se debe al exceso de pacientes y trabajo que realiza el enfermero, pero también se observa desinterés y falta de interacción enfermera-paciente en el post operatorio mediato.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Los cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.
- Los cuidados post quirúrgicos en la dimensión oportuna que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.
- Los cuidados post quirúrgicos en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chincha.

5.2 Recomendaciones

- Se sugieren a la Jefatura del departamento de enfermería, evalúe constantemente a través de su rol supervisor el desempeño del profesional de enfermería, no con el fin de sancionar si no de mejorar la atención que se ofrece al paciente post operado; además al profesional de enfermería se les recomienda mejorar la atención que brinda poniendo en práctica la esencia de la profesión como es la atención integral.
- Tener en cuenta que los cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería están directamente ligado a el nivel de satisfacción, por lo tanto, se recomienda a las enfermeras mejorar la interacción enfermera – paciente, así se brindará una atención oportuna y de calidad al usuario post quirúrgico.
- Sensibilizar a todos los profesionales de enfermería puesto que la experiencia de cuidar no solo es transmitir información, sino que la enfermera brinda comprensión, simpatía, amor compasión, la esencia de la profesión que es el cuidado holístico al individuo, familia y comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BUITRAGO, M. y ORENGO K. (2009). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico*. Obtenido de <https://scholar.uprm.edu/handle/20.500.11801/221>
- BUITRAGO, M y ORENGO K. (2009). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico*. Obtenido de <https://scholar.uprm.edu/handle/20.500.11801/221>
- CABARCAS, I ; MONTES, A y ORTEGA, G. (AGOSTO de 2007). *Satisfaction of the Hospitalized Patient with the Nursing Care at a Health Service Institution in the City of Cartagena, Colombia*. Recuperado el 2 de JULIO de 2011, de <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/satisfacciondelpacientehospitalizado/>
- CAMPOS, L y HUARI, C. (2014). *Nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía pabellón 61 del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima - 2014*. Obtenido de <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/2748>
- CASTRO, K. (DICIEMBRE de 2017). *Frecuencia y factores de riesgo de sobrepeso y*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7604/Castro_gk%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEDEÑO, R. (2010). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1072/1/CD%20002-%20CEDE%20C3%91O%20MACIAS%20ROSALBA%20ALICENIA>
- CIRIACO , S y SUAREZ , E. (2017). *Grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, Hospital belen de trujillo 2017*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_e9abb9415f17377b61092579fefbf231
- DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2014). En *Esta vigesimotercera edición, colofón de las conmemoraciones del tricentenario de la Academia, es fruto de la colaboración de las veintidós corporaciones integradas en la Asociación de Academias de la Lengua Española*.
- Donayre, M. (DICIEMBRE de 2016). *Publicidad televisiva alimentaria asociada al consumo*. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6186/Donayre_tm.pdf?sequence=1

ENCISO, C. (2013). *CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LA SEGURIDAD INTEGRAL DEL PACIENTE QUIRURGICO DEL HOSPITAL BASE VICTOR LAZARTE ECHEGARAY*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3141/ENCISO%20HUAYHUAS_TRABACAD_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ENSANUT. (ABRIL de 2016). *ENCUESTA DE SALUD Y NUTRICIÓN*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209093/ENSANUT.pdf>

ESCOBEDO, A. (2011). *ASOCIACIÓN ENTRE EL CUIDADO HUMANO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIANTE EN EL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2019*. Recuperado el 2019, de <https://es.scribd.com/document/417658129/giii>

HUIZA, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_fc69286ad31835c70ecf1a9704e92bb8/Details

ICA, D. (20 de JULIO de 2018). *OBESIDAD Y SOBRE PESO*. Obtenido de <http://www.diresaica.gob.pe/>

LAGOS, M. (2009). *EN POLITICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD. DOCUMENTOS TECNICOS MINSA*. Obtenido de <http://docplayer.es/7631445-Politica-nacional-de-calidad-en-salud.html>

MACAVILCA, J. (2015). *FUNCIONAMIENTO FAMILIAR Y ESTILOS DE VIDA EN*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3657/Macavilca_mj.pdf;jsessionid=368E6767619D22D1F8A78D31A941E7CF?sequence=1

McGraw, H. (2014). *Teoría de la personalidad*. McGraw-Hill Interamericana.

MINCHON, H. (2011). *Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. Enferm. glob.* Recuperado el 2014, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412011000300020&lng=es&tlng=es

MIRANDA, N. (2014). *SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA DURANTE EL POST OPERATORIO INMEDIATO*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/405938476/tesis-quirurgico-amalia-igual-pdf>

- NOGUCHI, I.(2014). *ESTADISTICAS DE SALUD MENTAL EN EL PERÚ*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/230741986/ESTUDIO-EPIDEMIOLOGICO-DE-SALUD-MENTAL-EN-CAJAMARCA-2003-pdf>
- OMS. (JULIO de 2018). Obtenido de https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/
- OMS. (15 de JUNIO de 2018). *CUIDADOS DE ENFERMERIA*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3189:salud-del-adolescente-familias&Itemid=2420&lang=es
- OMS. (16 de JULIO de 2019). *SATISFACCION EN USUARIOS MINSA* Obtenido de http://www.who.int/topics/adolescentes_health/es/.
- PEZO, D., y RIOS CARRASCO, A. (JUNIO-AGOSTO de 2012). *SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO CON LA ATENCION DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO. JUNIO-AGOSTO*. Obtenido de http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2221/TP_ENF_00044_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- QUINTERO, J. (2000). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE*. Recuperado el 2016, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/QUINTERO%20BOLANOS%20%20JANINE%20LISETTE.pdf>
- QUISPE, A. (2005). *Opinión que tienen los pacientes del Servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_5cd2183ea034f99e75018862a20c7429
- REMUZGO, A. (2002). *NIVEL DE 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 2001-2002*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/tesis/Salud/remuzgo_aa/contenido.htm
- ROMERO, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el hospital*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf?sequence=1
- RUIZ , M y MEDINA, P. y AMBROSIO, R. (2011). *SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA 2011*. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfacci%C3%B3n-Del-Paciente-Post-Operado/4058094.html>

- URIOL , P. (2009). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe, año 2009*. Recuperado el 3 de ENERO de 2019, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_9d1d5700edc00aae9940277edd049bcc/Details
- URUZÚA, A y CAQUEO , A. (10 de ENERO de 2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Recuperado el 2018, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- VAZQUEZ , ESOTOMAYOR, J., GONZÁLES L, A. M., MONTIEL JARQUIN, Á., GUTIERREZ GABRIEL, I., ROMERO FIGUEROA, M., . . . CAMPOS NAVARROY, L. (20011). *CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO CON CITA PREVIA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA- FACULTAD DE MEDICINA HUMANA 68 EN MEDICINA FAMILIAR DE GUADALAJARA. REV CUBANA SALUD PUBLICA*. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/es/>
- VICENTE , M; CRUZ , B; MENDOZA, M; DE LA CRUZ GARCIA, C y FUENTES, M. (2006). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de padres o cuidadores de niños hospitalizados*. Recuperado el 2014, de <http://www.index-f.com/para/n20/477.php>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

EL PROBLEMA	OBJETIVOS	BASE TEORICA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>¿Existe relación entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha, 2019?</p>	<p>-Determinar la relación entre los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital san José Chíncha, 2019.</p>	<p>Antecedentes nacionales: 5</p> <p>Antecedentes internacionales: 4</p> <p>BASE TEORICA: -CUIDADOS -SATISFACCIÓN</p> <p>Escalas de evaluación de la satisfacción. Niveles de satisfacción Dimensiones de la satisfacción: Dimensión técnico científico. Dimensión humana:</p> <p>Hipótesis general: Existe una relación directa significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación directa significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería en la dimensión oportuna con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha. Existe una relación directa significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería en la dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes, del servicio de cirugía del Hospital san José de Chíncha.</p>	<p>Variable 1: Cuidados post quirúrgicos</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Dimensión técnico científico:</p> <p>Dimensión humana:</p> <p>Dimensión oportuna:</p> <p>Dimensión seguridad:</p>	<p>- Seguridad -Habilidad y destreza. -Conocimiento -Eficiencia - Eficiencia - Trato</p> <p>-Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal - Acercamiento con el paciente</p> <p>Trato adecuado Información apropiada.</p> <p>Brinda confianza Comunicación adecuada.</p> <p>Calidad Empatía</p>

Anexo B: Instrumento**CUESTIONARIO PARA PACIENTES**

Buenos días soy estudiante de facultad de enfermería UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo determinar el **Cuidados post quirúrgicos del profesional de Enfermería** con la **satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital San José Chíncha, 2019**

Este cuestionario será carácter anónimo y se guardará su confidencialidad

Instrucción:

A continuación, se le presentara a usted una serie de preguntas para la cual le pedimos que conteste solo marcando con un (X) solo 1 respuesta por pregunta.

Edad: Sexo: () Hombre () Mujer

Estado civil: () Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Divorciado/a () Viudo/a

Grado de instrucción: () Primaria () Secundaria () Superior universitario () Superior técnico

Tiempo de pos operado:

Cuestionario: Cuidados de los pacientes post operados.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
01	¿Considera Ud. Que las enfermeras le brindan un cuidado oportuno en el post operatorio?		
02	¿Considera Ud. Que las enfermeras le brindan un trato humanizado en el post operatorio?		
03	¿Considera que las enfermeras comprenden como se siente Ud. Después de haber sido operado(a)		
04	¿Recibió información sobre cada procedimiento antes y después de la cirugía?		
05	¿Considera Ud. Que le proporcionan las enfermeras es de calidad, acorde a las necesidades de su salud?		
06	¿Cuándo las enfermeras le dan alguna orientación o información san palabras que Ud. Puede entender fácilmente?		
07	¿Las enfermeras le proporcionan lo que Ud. Necesita para cubrir las necesidades de salud (por ejemplo: calmar el dolor)?		
08	¿Considera Ud. Que las enfermeras durante la interacción le dan prioridad a los temas o necesidad que Ud. Tiene?		
09	¿Considera Ud. Que las enfermeras le han enseñado como cuidarse en el post operatorio y cuando se integre a s hogar?		
10	¿Considera que las enfermeras satisfacen la necesidad de alimentación?		

2.- Satisfacción de los pacientes.

	DIMENSIONES – ITEMS	0= NUNCA	1= A VECES	2= SIEMPRE
	DIMENSIÓN TECNICA			
	SEGURIDAD EN LO QUE HACE Y DICE			
1	¿La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza?			
2	. ¿La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara?			
3	. ¿La enfermera absuelve con seguridad mis inquietudes o dudas?			
	HABILIDAD Y DESTREZA			
4	¿La enfermera le ofrece un servicio oportuno?			
5	¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?			
6	¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?			
	CONOCIMIENTO			
7	. ¿La enfermera le ofrece información clara sobre su estado de salud?			
8	¿La enfermera demuestra conocer lo que hace?			
9	¿La enfermera demuestra conocer lo que dice?			
	EFICIENCIA			
10	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
11	La enfermera le motiva para participar en su tratamiento?			
12	¿La enfermera involucra a la familia en su tratamiento?			
	DIMENSION HUMANA			
	EFICIENCIA			
13	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
14	. ¿La enfermera le provee atención individualizada?			
15	¿La enfermera respeta su privacidad?			
	TRATO			
16	¿La enfermera le trata con amabilidad?			
17	¿La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias?			
18	¿La enfermera le muestra amistad?			
	COMUNICACIÓN VERBAL			
19	¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?			
20	. ¿La enfermera se presenta ante Ud.?			
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido?			
	COMUNICACIÓN NO VERBAL			
22	. ¿La enfermera le coge las manos cuando está preocupado?			
23	¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
24	¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
	ACERCAMIENTO AL PACIENTE			
25	. ¿La enfermera realiza rondas para dar la conformidad de su servicio?			
26	¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?			
27	¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?			

Anexo C: Data Consolidad de Resultados

N°	DATOS GENERALES	sexo	edad	est. Cv.	G.I.	T.H SP.	CUIDADOS POST QUIRÚRGICOS										total	TOTAL		
							OPORTUNA					TOTAL	SEGURIDAD						TOTAL	
							1	2	3	4	5		6	7	8	9				10
1	1	2	3	3	4	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24	
2	3	2	2	1	5	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	14	21	
3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	14	21	
4	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23	
5	3	1	2	2	3	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	2	7	14	21	
6	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
7	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	14	21	
8	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
9	2	2	3	3	5	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17	26	
10	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
11	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
12	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
13	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	15	22	
14	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
15	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22	
16	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23	
17	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
18	1	2	3	3	4	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23	
19	1	1	2	3	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
20	1	1	3	3	4	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24	
21	1	1	3	2	4	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
22	1	2	1	2	4	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23	
23	1	1	2	2	4	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
24	2	1	3	2	5	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
25	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
26	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24	
27	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17	26	
28	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
29	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
30	2	2	5	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23	
31	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	15	22	

32	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
33	1	2	1	3	3	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22
34	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
35	2	1	4	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
36	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
37	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
38	1	2	2	3	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
39	1	2	1	2	5	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22
40	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
41	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
42	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
43	1	2	5	2	2	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
44	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24
45	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
46	2	2	5	3	3	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
47	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
48	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
49	1	2	1	2	4	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
50	1	2	5	2	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
51	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17	26
52	1	1	2	3	4	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
53	2	2	3	2	4	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8	15	23
54	2	2	5	2	5	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
55	1	2	1	2	4	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22
56	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
57	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
58	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
59	2	1	4	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
60	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24
61	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
62	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
63	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
64	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
65	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
66	2	2	5	2	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
67	1	2	5	2	3	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17	26
68	1	1	2	3	4	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
69	2	2	2	2	5	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8	15	23
70	2	2	5	3	2	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
71	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22

72	2	2	5	3	2	2	2	1	1	1	7	1	2	2	1	1	7	14	21
73	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
74	1	2	4	2	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
75	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	2	7	15	22
76	1	2	5	2	3	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	1	7	15	22
77	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
78	1	1	2	3	4	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
79	2	2	2	3	4	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
80	1	1	2	3	4	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
81	2	2	3	2	4	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	14	21
82	2	2	5	2	4	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
83	1	2	1	2	4	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	2	7	15	22
84	1	2	1	3	5	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
85	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	14	21
86	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
87	2	1	4	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
88	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
89	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	2	7	15	22
90	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	8	2	1	1	2	2	8	16	24
91	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
92	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	14	21
93	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	2	7	15	22
94	2	2	5	2	3	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	15	22
95	1	2	5	2	3	2	2	1	1	1	7	2	1	2	1	1	7	14	21
96	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
97	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
98	2	2	5	3	7	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	2	6	14	20
99	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24
100	2	2	5	2	7	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6	13	19
101	1	2	5	2	8	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
102	1	1	2	3	9	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
103	2	2	2	2	7	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
104	2	2	5	3	6	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	14	21
105	2	3	2	2	8	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
106	1	2	4	2	7	2	1	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	16	24
107	1	2	1	2	9	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
108	1	2	5	2	3	1	2	1	1	2	7	1	2	1	1	2	7	14	21
109	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	2	7	15	22
110	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	7	1	2	2	1	1	7	14	21
111	2	2	5	3	3	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	2	7	15	22

112	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	16	24
113	1	2	4	2	3	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6	13	19
114	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	1	8	15	23
115	1	2	5	2	3	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
116	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	16	24
117	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	15	23
VAR A						0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.
PRO MEDI O						0.	19	24	14	0.	25	14	14	18	07	21	34	62	69
						1.	1.	1.	1.	1.	7.	1.	1.	1.	1.	7.	15		
						88	73	57	17	11	48	82	82	24	07	69	65	.1	22
						9	5	3	9	1	7	1	1	8	7	2	8	5	.8

DIMENSIÓN TECNICA													DIMENSION HUMANA										t o t a l							
SEGU RIDA D	HABILID AD- DESTREZ A			CONO CIMIE NTO			EFICI ENCI A			T O T A L	EFICI ENCI A	TRAT O			COMUNIC ACIÓN VERBAL			COMUNICA CIÓN NO VERBAL			ACERCAMIE NTO AL PACIENTE									
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	7
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	0
1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7
1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	0	0	
3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	25	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	8	2	
2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	19	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	6	2
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	25	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	0	3	
2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	3	26	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	26	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	4
2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	25	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2

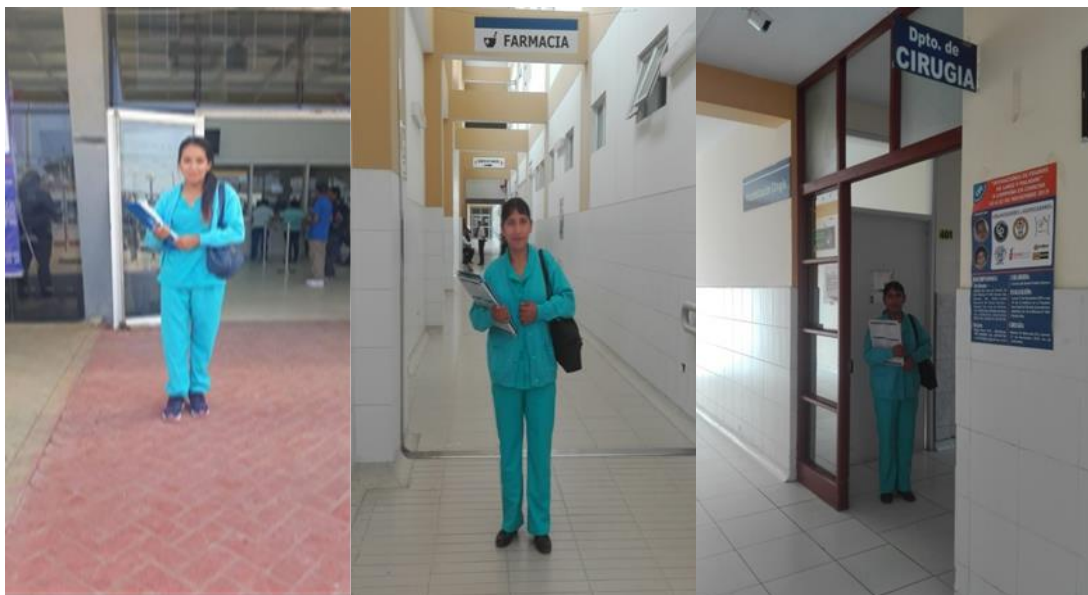
Anexo D: Testimonio Fotográfico

Figura7. Ingreso al Hospital San José de Chíncha para realizar la encuesta. Fuente: propia



Figura8. Indicación de la Encuesta a los Pacientes en el Servicio de Cirugía. para realizar la encuesta. Fuente: propia



Figura 9. Aplicación de la Encuesta. Fuente: propia



Figura 10. Finalización y clausura con la Encuesta realizada en el Hospital San José de Chincha. Fuente: propia