



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE ENFERMERIA



SEGUNDA ESPECIALIZACION EN ENFERMERIA EN

“CENTRO QUIRURGICO”

INFORME DE TESIS

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO
DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE
TINGO MARÍA - 2017**

PARA OPTAR EL GRADO DE ESPECIALISTA EN:

CENTRO QUIRURGICO

TESISTAS:

- ✓ LIC. ENF. GROVER CABRERA FERNANDEZ
- ✓ LIC. ENF. CATHERINE CECILIO JARAMILLO
- ✓ LIC. ENF. ROBERT ALEJANDRO LEON POZO

ASESOR: DRA. MARIA VILLAVICENCIO GUARDIA

HUANUCO –PERU

2017

DEDICATORIA

Al Divino creador, por su infinito amor y bondad que nos ha permitido, a través de María y su Hijo, escuchar nuestras oraciones.

A nuestra madrecita la Virgen María, quien guía nuestros pasos, ilumina nuestra mente para la atención al paciente, a nuestros hijos y padres quienes son el motor de nuestra existencia.

Los autores.

AGRADECIMIENTOS

Con profundo cariño y eterna gratitud a Dios por regalarnos la vida, por darme fortaleza y sabiduría, para alcanzar la meta.

Nuestros más sinceros agradecimientos a nuestras familias quienes nos inspiran a seguir adelante y a conseguir nuestras metas personales, profesionales y civiles.

A los directivos del Hospital en estudio, por las facilidades otorgadas para la realización del presente estudio.

A nuestra asesora de tesis, Dra. María Villavicencio Guardia, por la motivación permanente durante la realización del presente estudio.

Al personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico, unidad recuperativa postanestésica y servicio de cirugía del Hospital de Tingo María, quienes de manera incondicional y voluntaria participaron en el presente estudio.

Los autores.

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del Cuidado de Enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital de Tingo María –2017; **Material Y Método** el estudio es de nivel relacional, tipo cuantitativo, tiempo prospectivo, de corte transversal, de diseño correlacional. La población muestral es de 60 pacientes, a quienes se les aplicó una guía de encuesta, una escala de lickert de nivel de satisfacción con cuidados de enfermería, previa validez y confiabilidad, se tuvo en consideración el documento del consentimiento informado. En el análisis descriptivo se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para variables numéricas en el análisis inferencial se utilizó el análisis bivariado fue mediante la prueba de Chi Cuadrada para relacionar variables, apoyándonos en el SPSS V22.0. los resultados indican que existen una buena relación estadísticamente significativas ($p > 0,50$) entre el nivel de satisfacción del paciente adulto y los cuidados de enfermería. **Resultados.** En el análisis descriptivo del 100 % (60), 73.3% (44) satisfecho, 10% (6) medianamente satisfecho, 16.7 (10) insatisfecho; En la dimensión humana 70% (42) satisfecho, 11.7 % (7) medianamente satisfecho, 18.3 % (11) insatisfecho; dimensión oportuna 80 % (48) satisfecho, 10 % (6) medianamente satisfecho, 10% (6) insatisfecho; dimensión continua 78.3 % (47) satisfecho, 16.7 % (10) medianamente satisfecho, 5% (3) insatisfecho; dimensión segura 65% (39) satisfecho, 6.7% (4) medianamente satisfecho, 28.3% (17) insatisfecho. En el análisis inferencial en la relación satisfacción del paciente adulto con cuidados de enfermería se obtuvo un chi cuadrado de 15.99 y el p-value es de 0.995 en la cual se rechaza la hipótesis nula, en la relación nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la **dimensión humana** se obtuvo un chi cuadrado de 15.99 y el p-value es de 0.995 en la cual se rechaza la hipótesis nula, en la relación nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la **dimensión oportuna** se obtuvo un chi cuadrado de 16.00 y el p-value es de 0.995 en la cual se rechaza la hipótesis nula, en la relación nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la **dimensión continua** se obtuvo un chi cuadrado de 15.99 y el p-value es de 0.995 en la cual se rechaza la hipótesis nula, en la relación nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la **dimensión segura** se obtuvo un chi cuadrado de 15.99 y el p-value es de 0.995 en la cual se rechaza la hipótesis nula. **Conclusiones.** El nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en su mayoría es satisfecho, pero también hay un margen de pacientes que se encuentran insatisfechos.

Palabras claves: enfermería, cuidados de enfermería, satisfacción, servicio de centro quirúrgico, calidad atención de salud.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship that exists between the level of satisfaction of the adult patient about Nursing Care in the Surgical Center of the Tingo María Hospital -2017; **Material and Method** the study is of relational level, quantitative type, prospective time, of cross section, of correlational design. The population shows 60 patients, who were given a survey guide, a scale of lickert level of satisfaction with nursing care, previous validity and reliability, the informed consent document was taken into account. In the descriptive analysis we took into account the measures of central tendency and dispersion for numerical variables in the inferential analysis. The bivariate analysis was used through the Chi square test to relate variables, based on the SPSS V22.0. the results indicate that there is a good statistically significant relationship ($p > 0.50$) between the level of satisfaction of the adult patient and nursing care. **Results** In the descriptive analysis of 100% (60), 73.3% (44) satisfied, 10% (6) moderately satisfied, 16.7 (10) unsatisfied; In the human dimension 70% (42) satisfied, 11.7% (7) moderately satisfied, 18.3% (11) unsatisfied; timely dimension 80% (48) satisfied, 10% (6) moderately satisfied, 10% (6) unsatisfied; continuous dimension 78.3% (47) satisfied, 16.7% (10) moderately satisfied, 5% (3) unsatisfied; safe dimension 65% (39) satisfied, 6.7% (4) moderately satisfied, 28.3% (17) unsatisfied. In the inferential analysis in the relation between satisfaction of the adult patient and nursing care, a chi-square of 15.99 was obtained and the p-value is 0.995 in which the null hypothesis is rejected, in relation to the level of satisfaction of the adult patient with the Nursing care in the human dimension obtained a chi-square of 15.99 and the p-value is 0.995 in which the null hypothesis is rejected, in the relationship level of satisfaction of the adult patient with nursing care in the appropriate dimension. obtained a chi-square of 16.00 and the p-value is 0.995 in which the null hypothesis is rejected, in the relation level of satisfaction of the adult patient with nursing care in the continuous dimension a chi-square of 15.99 was obtained and the p-value is 0.995 in which the null hypothesis is rejected, in the relation level of satisfaction of the adult patient with nursing care in the safe dimension a chi quad was obtained of 15.99 and the p-value is 0.995 in which the null hypothesis is rejected. **Conclusions** The level of patient satisfaction about nursing care is mostly satisfied, but there is also a margin of patients who are dissatisfied.

Keywords: nursing, nursing care, satisfaction, surgical center service, quality health care.

ÍNDICE

<u>Dedicatoria</u>	ii
<u>Agradecimientos</u>	iii
<u>Resumen</u>	iv
<u>Abstract</u>	v
<u>Indice</u>	vi
<u>Indice de Tablas</u>	vi
<u>Indice de Graficos</u>	x
<u>1. Introducción</u>	1
<u>CAPÍTULO I</u>	14
2. <u>Marco Teórico</u>	14
2.1. <u>Antecedentes de la investigación</u>	14
2.2. <u>Bases conceptuales</u>	19
2.2.1. <u>Generalidades sobre calidad</u>	19
2.2.2. <u>Dimensiones de la calidad</u> . 20; Error! Marcador no definido.	
2.2.3. <u>Calidad de atención en salud</u>	22
2.2.4. <u>Atención de calidad en enfermería</u>	23
2.2.5. <u>La calidad en el cuidado de enfermería</u>	24
2.2.6. <u>La calidez en el cuidado de enfermería</u>	25
2.2.7. <u>Humanización De Enfermería</u>	26
2.2.8. <u>Centro Quirúrgico</u>	27
2.2.9 <u>Enfermera Instrumentista</u>	27
2.2.10 <u>Enfermera Circulante</u>	28
2.2.11. <u>La enfermera en Centro Quirúrgico</u>	29
2.2.12 <u>Cuidado Enfermero</u>	30
2.2.13 <u>Cuidado Enfermero del Paciente Quirúrgico</u>	31
2.2.14 <u>Satisfacción del Paciente</u>	32
<u>CAPÍTULO II</u>	344
3. <u>Marco Metodológico</u>	34
3.1. <u>Ámbito del Estudio</u>	34
3.2. <u>Población muestral</u>	344
3.3. <u>Nivel y Tipo de Estudio</u>	35

3.4.	<u>Diseño de Estudio</u>	36
3.5.	<u>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</u>	36
3.5.1.	<u>Técnicas</u>	36
3.5.2.	<u>Instrumentos de Medición</u>	36
3.5.3.	<u>Validez de los Instrumentos de Recolección de Datos</u>	37
3.5.4.	<u>Procedimiento de Recolección de Datos</u>	38
3.6.	<u>Tabulación y Análisis de Datos</u>	39
3.7.	<u>Aspectos Éticos de la Investigación</u>	40
 <u>CAPÍTULO III</u>		41
4.	<u>Resultados y Discusión</u>	41
4.1.	<u>Resultados Descriptivos</u>	41
4.2.	<u>Análisis Inferencial</u>	53
4.3.	<u>Discusión de Resultados</u>	58
<u>Conclusiones</u>		64
<u>Recomendaciones</u>		66
<u>Referencias Bibliográficas</u>		67
<u>Anexos</u>		70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Características Demográficas Del Paciente Adulto Que Acude Al Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	41
Tabla N° 02. Nivel De Satisfaccion Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermeria En La Dimension Humana En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	43
Tabla N° 03. Nivel De Satisfaccion Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermeria En La Dimension Oportuna En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017	45
Tabla N° 04. Nivel De Satisfaccion Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermeria En La Dimension Continua En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017	47
Tabla N° 05. Nivel De Satisfaccion Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermeria En La Dimension Segura En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017	49
Tabla N° 06. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería Por Dimensiones En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017	51
Tabla N° 07. Nivel De Satisfaccion Del Paciente Adulto Acerca De Del Cuidado De Enfermería En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	52
Tabla N° 08. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Con El Cuidado De Enfermería En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	53
Tabla N° 09. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Con El Cuidado De Enfermería En La Dimensión Humana De Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	54
Tabla N° 10. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Con El Cuidado De Enfermería En La Dimensión Oportuna De Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	55
Tabla N° 11. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Con El Cuidado De Enfermería En La Dimensión Continua De Centro Quirúrgico	

Del Hospital De Tingo María –	
2017.....	56

Tabla N° 12. Relación Entre El Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Con El Cuidado De Enfermería En La Dimensión Segura De Centro Quirúrgico

Del Hospital De Tingo María –	
2017.....	57

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 01. Representación Gráfica De Los Datos Demográficos Del Paciente Adulto Que Acude Al Centro Quirúrgica Del Hospital De Tingo María – 2017.....	42
Grafico N° 02. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería En La Dimensión Humana En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María - 2017.....	44
Grafico N° 03. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería En La Dimensión Oportuna En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María - 2017	46
Grafico N° 04. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería En La Dimensión Continua En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María - 2017.....	48
Grafico N° 05. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería En La Dimensión Segura En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María - 2017	50
Grafico N° 06. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca Del Cuidado De Enfermería Por Dimensiones En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	51
Grafico N° 07. Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Acerca De Del Cuidado De Enfermería En El Centro Quirúrgico Del Hospital De Tingo María – 2017.....	52

INTRODUCCIÓN

El adulto está expuesto a muchos cambios y problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo. Estos cambios fisiológicos dificultan el mantenimiento que altera la satisfacción de sus necesidades vitales, cambiando la imagen que éste tiene de sí mismo e incrementado la posibilidad de sufrir depresión, la cual se agrava si no cuenta con el apoyo de su familia, el mismo hecho de ser intervenido por alguna enfermedad le ocasiona ansiedad, y trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y presencia de persona ajenas en su entorno. El profesional de Enfermería al ser un personal de salud tiene mucho que ofrecer a este grupo etéreo, a través de los cuidados caracterizados por la calidad y calidez, ya que juega un rol importante al representar ese ser, que le brindara un ambiente de confianza y seguridad buscando el bienestar y la pronta recuperación, y sobre todo manejando la EMPATIA con el paciente, aplicando los cuidados basados en valores y conocimientos científicos, en circunstancias de cada paciente. (1)

El cuidado Enfermero, consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales y potenciales de salud, con el objetivo de ayudarlo a enfrentar los efectos de sus problemas de salud, de tal modo pueda satisfacer sus necesidades en forma humana, oportuna, continua, y segura con calidad y calidez para alcanzar el funcionamiento óptimo de su organismo . Por tanto podemos decir que la satisfacción del paciente se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, figurándose así la expresión de la calidad del servicio. (1)

Los cuidados de enfermería son: **Humana:** El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo. Papel fundamental que debe cumplir el personal de salud. **Oportuna:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades. **Continua:** Es toda atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente. **Segura:** Orientada a la atención sin riesgo para el paciente. (2)

Según Flores Bravo, “personal que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital de Tingo María nos mencionaron que los pacientes no salen del todo

satisfecho en cuanto al cuidado de enfermería ya que ellos antes de ingresar se encuentran en una ansiedad pre quirúrgica debido al tipo de cirugía que va ser sometido y cuando se encuentra en estado postanestésico no se logra obtener datos subjetivo ya que el paciente se encuentra anestesiado” (3)

Según norma Edith Atencio Gonzales durante las prácticas hospitalarias y en las diferentes visitas que se hizo al servicio de Centro Quirúrgico en el HRDCQ-DAC - HUANCAYO se observó que el personal de Enfermería, se acerca al paciente solo para verificar datos de HC, exámenes de laboratorio, la cirugía que se le realizara, y otros. Al interactuar con los pacientes refirieron “siempre están apuradas; no explican en qué consiste la cirugía; el tiempo de espera para pasar a quirófano; no nos permiten expresar el miedo antes de ingresar al quirófano; siento que me sudan las manos, siento escalofríos entre otras expresiones. Llegando a la conclusión el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en su mayoría es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que la enfermera le saluda por el nombre, le orienta para evitar complicaciones en la recuperación, soluciona sus dudas, utiliza los barandales de la camilla al trasladar al quirófano; no muestra interés sobre su estado de salud, no le orienta sobre el tipo de anestesia que usaran y los efectos, se despreocupa por el sangrado de la herida operatoria, y lo abandona durante su estancia antes de pasar al quirófano; un mínimo porcentaje satisfecho ya que le controla las funciones vitales, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y utiliza un lenguaje comprensible.(1)

En los establecimientos del Ministerio de Salud de Ica, como instituciones hospitalarias, Centros y Puestos de Salud; la atención de calidad se ve afectada por los recursos humanos, materiales y financieros limitados y más aún en el Hospital “Santa María del Socorro” que está circunscrita en el área urbano marginal y los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, la mayoría son de bajos recursos o precaria situación económica; y, son candidatos a intervenciones quirúrgicas generando en ellos angustia, tensión y ansiedad, obstaculizando de este modo el establecimiento de su salud.

Frecuentemente se ha podido observar en los pacientes postoperados del servicio de cirugía diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, amargura, descontento, etc. porque la enfermera no lo atiende en forma oportuna a su llamado,

ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad, trato indiferente en la prestación de servicios. (5). También se pudo observar que el profesional enfermera tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los enfermeros en el postoperatorio inmediato, limitándose a cumplir acciones interdependientes, tales como: control de signos vitales, administración de calmantes, para el alivio del dolor y tratamientos indicados. De este modo se observa falta de datos en los registros de enfermería que indiquen acciones dirigidas a la satisfacción de sus necesidades. Igualmente en los registros de enfermería los cuidados relacionados con la satisfacción de las necesidades no tienen secuencia ni continuidad, adicionado a ausencia de estándares de cuidados postoperatorios y otros problemas que surgen de la relación enfermera – paciente. En la institución otro factor peculiar característico que de uno u otro modo obstaculiza la satisfacción óptima del paciente postoperado, con la atención de enfermería. Como es inoperatividad de la sala de recuperación adjunta a sala de operaciones, como es evidente en otros nosocomios a nivel internacional, nacional, regional y local. Siendo el paciente intervenido quirúrgicamente trasladado inmediatamente terminado el acto quirúrgico, sin las condiciones requeridas en el trayecto como: tramo largo al aire libre a un ambiente destinado para la recuperación postanestésica en el servicio de cirugía (hospitalización) que no cuenta con el equipamiento básico requerido para tal fin. En este sentido, la labor de la enfermera del servicio de cirugía, se ve sobrecargada, al tener que brindar atención, a éste tipo de pacientes críticos bajo efectos de anestesia, el cual exigen tiempo, por requerir tecnología y cuidados críticos, desencadenando todo ello, a un menoscabo de ofrecer un servicio de calidad considerando que la satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de atención. Con base a lo señalado por Bruner D. Suddart (1998 p. 365) la sala de recuperación es una unidad que se encuentra en el mismo piso de los quirófanos o cerca de ellos donde los profesionales de enfermería preparados especialmente para cuidar al enfermo postoperado recibirá el mejor cuidado, agregan las autoras, además que debe ser un ambiente tranquilo, ordenado y contar con los diferentes equipos, la temperatura debe mantenerse entre 20°C y 22.2°C, aire fresco pero sin corriente de aire, el paciente permanecerá en la unidad hasta que se ha recuperado de la anestesia y sus signos vitales estabilizados. (5)

Los cuidados de enfermería abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general pueden decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente (7)

Cuidado de enfermería supone todas aquellas acciones y tareas que un enfermero despliega en orden a atender satisfactoriamente a un paciente que demandan de su intervención (8).

Hay cuatro grandes conceptos fundamentales en los cuidados de enfermería. Es a partir de estos conceptos que se determinan los cuidados de enfermería. También tienen una dimensión ética en la profesión de enfermería. El primer concepto es el del ser humano. Se centra en todas las funciones biológicas también en los sentimientos del paciente. Se define como un ser único, por su experiencia personal. El segundo concepto es acerca de la salud. Este término puede referirse tanto a la ausencia de enfermedad física como moral de un individuo. El tercer concepto es el del entorno. Tiene en cuenta los factores del entorno del paciente, de su familia, pero también del 1 de las enfermeras, de su trabajo, etc. El último concepto es el de los cuidados de enfermería en sí mismos: cuidados preventivos, curativos, paliativos (9).

Según el servicio andaluz de salud medir la satisfacción de los ciudadanos constituye un objetivo de primer orden porque permite escuchar directamente a las personas acerca de los servicios que reciben y porque consideran que la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención (Cruz Piqueras M, Socióloga. Colaboradora Escuela Andaluza Salud Pública. Calidad, opinión, satisfacción, clientes..., muchos conceptos para una pregunta: ¿están orientados los servicios de planificación familiar a las usuarias que los utilizan?). (10)

Los datos sobre la responsabilidad de los sistemas de salud, entendiéndose por tal la manera y el entorno en que se trata a las personas cuando buscan atención de salud, son una valiosa herramienta para conocer más a fondo los determinantes de la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud y la medida en que esa percepción se ve influida por la experiencia de cada cual como paciente. Los datos utilizados proceden de la información sobre 21 países

de la Unión Europea recogida en la Encuesta Mundial de Salud 2003. Se utilizaron modelos de regresión de mínimos cuadrados ordinarios aditivos para determinar el grado de explicación de la variación del nivel de satisfacción atribuible a algunas variables que según la bibliografía al respecto aparecen asociadas generalmente a ese concepto. Mediante análisis residual se identificaron otros factores predictivos de la satisfacción con el sistema de atención de salud. (11)

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. (12)

La razón de ser del Sistema Nacional de Salud es el bienestar de la población y su estado saludable. Una sociedad en la que sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, baja de productividad, aumento de gastos y mengua en el rendimiento económico, pero sobre todo presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad. De ahí que, el estudio de la relación entre la atención médica, que busca restaurar, mantener y/o fomentar los estados saludables y la evaluación que las personas realizan sobre su propia circunstancia en el encuentro con las instituciones de salud, sea de interés para comprender algunas de las necesidades de ciertos grupos de población. (13)

Es por ese sentido que se tiene la necesidad de conocer cómo percibe el paciente la calidad de atención brindada por la enfermera en el centro quirúrgico de nuestro hospital de Tingo María, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la atención de salud. Se debe considerar que la los cuidados de enfermería no es un proceso positivo vertical, sino más bien un proceso dinámico ininterrumpido y exhaustivo, de identificación permanente de fallas en las actividades diarias y procedimientos. Dicho proceso debe ser periódicamente revisado, actualizado y difundido con la participación del personal. La enfermera debe estar

comprometida con su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del cliente.

Al mismo tiempo es importante tener en cuenta que los cuidados que brinda la enfermera al paciente debe ser en forma integral, a través de las acciones y procedimientos que realizan para satisfacer las necesidades biopsico, sociales y afectivas, favorecer su recuperación y disminuir el tiempo de permanencia hospitalaria y que el paciente sienta que ha cumplido con las expectativas con las que ingresó al servicio hospitalario.

Viendo la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes adultos en cuanto al cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital de Tingo María nos vemos en la necesidad de realizar el siguiente proyecto de investigación.

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María – 2017?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión humana en el centro quirúrgico?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión oportuna en el centro quirúrgico?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión continua en el centro quirúrgico?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión segura en el centro quirúrgico?
5. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico?

La investigación que se plantea, se justifica, por las siguientes razones:

APORTE TEÓRICO

En nuestro país el incremento de enfermedades crónico degenerativas ha venido produciendo variaciones en el crecimiento y estructura de la población. Así tenemos que en el Censo realizado el 2008, la población adulta aumentó

de 9 % a 12,6 % aproximadamente, y a nivel de la Región Huánuco dicha población va adquiriendo relevancia así tenemos que el 13,5 % de la población regional (502,387), está constituida por adultos (INEI 2015) entre los 20 – 59 años de edad, lo cual implica nuevas demandas de atención y costos, para proveer servicios de salud en este grupo etareo. El adulto está expuesto a muchos cambios y problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo. Estos cambios fisiológicos dificultan el mantenimiento que altera la satisfacción de sus necesidades vitales, cambiando la imagen que éste tiene de sí mismo e incrementado la posibilidad de sufrir depresión, la cual se agrava si no cuenta con el apoyo de su familia, el mismo hecho de ser intervenido por alguna enfermedad le ocasiona ansiedad, y trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y presencia de persona ajenas en su entorno. El profesional de Enfermería al ser un personal de salud tiene mucho que ofrecer a este grupo etáreo, a través de los cuidados caracterizados por la calidad y calidez, ya que juega un rol importante al representar ese ser, que le brindara un ambiente de confianza y seguridad buscando el bienestar y la pronta recuperación, y sobre todo manejando la EMPATIA con el paciente, aplicando los cuidados basados en valores y conocimientos científicos, en circunstancias de cada paciente. (1).

APORTE PRÁCTICO

Los cuidados de enfermería transmiten un poder reductor cada vez que limitan las capacidades de los usuarios; cuando no se reconoce lo que se puede lo que pueden o saben hacer por sí mismo y no se indaga por todo aquello que les motiva a describir sus propias posibilidades, les genera sentimiento de valoración personal y les permite ganar auto confianza para asumir sus cuidados y de sus familiares. (6).

Cuando se rota por el servicio de centro quirurgico se puede observar que los cuidados de enfermeria en el centro quirurgico son de un nivel aceptable y el paciente se encuentra satisfecho con los cuidados brindados por parte del personal de enfemeria . tambien se pudo observar el gran aporte psicologico que brinda el personal de enfermeria y ha reducir el estado de temor, ansiedad o panico debido al desconocimiento de la cirugia ya que muchas de ellas son

complejas, de la anestesia por los diferentes efectos que estos pueden perjudicar la integridad del ser humano al no ser administrado de la manera correcta, y de posibles complicaciones postoperatorios.

Trasladar los resultados de la investigación a las autoridades de la institución para diseñar estrategias pertinentes relacionadas al desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos, para modificar los cuidados de enfermería del paciente adulto, lo cual con llevará al incremento de la satisfacción laboral. Los resultados proveerán mejoras para la reorientación de la gestión de recursos humanos, se podrán proponer planes de mejora en torno a la calidad de vida laboral del personal de salud.

APORTE METODOLÓGICO

Los resultados de la presente investigación podrían repercutir en la prestación del servicio ofertado a la población de la jurisdicción de Tingo María y todos los que acuden a nuestro hospital, al servicio de Centro Quirúrgico. Los estudios de esta naturaleza resultaran importantes en cuanto a las mejoras que propiciarán un bienestar del paciente, su familia y contexto, ello justifica el estudio. A su vez, este estudio posee información valiosa para mejorar el cuidado que brinda el profesional de enfermería, asimismo se propone instrumentos de recolección de datos, válidos para ser aplicados a otros contextos de estudio.

1.1. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María – 2017.

Objetivos específicos

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión humana en el centro quirúrgico.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión oportuna en el centro quirúrgico.

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión continua en el centro quirúrgico.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión segura en el centro quirúrgico.
- ❖ Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico.

1.2. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general:

- Hi. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico.
- Ho. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico.

b. Hipótesis específicas:

- Hi₁. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión humana en el centro quirúrgico.
- Ho₁. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión humana en el centro quirúrgico.
- Hi₂. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión oportuna en el centro quirúrgico.
- Ho₂. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión oportuna en el centro quirúrgico.
- Hi₃. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión continua en el centro quirúrgico.

Ho₃. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión continua en el centro quirúrgico.

Hi₄. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión segura en el centro quirúrgico.

Ho₄. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en la dimensión segura en el centro quirúrgico.

Hi₅. Existirá una relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico.

Ho₅. Existirá una relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto o no con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico.

1.3. Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

- ❖ Nivel de satisfacción del paciente adulto

VARIABLE DEPENDIENTE

- ❖ Cuidados de enfermería:
 - Humana
 - Oportuna
 - Continua
 - Segura

1.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES		INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE
<u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u> cuidados de enfermería	HUMANA	El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha Garantizado el del cuerpo. Papel fundamental que debe cumplir el Personal de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto. Amabilidad. • Interés por sus necesidades afectivas. • Paciencia y buen humor. • Escuchar y responder. • Fortalecimiento de la autoestima. • Presentación ante el paciente 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • insatisfecho 	ordinal politomica
	OPORTUNA	Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • se muestra atenta hacia usted. • Estuvo a su lado antes de ingresar al quirófano • Explica para que sirve los medicamentos durante su administración • Le orienta sobre los procedimientos antes de ingresar al quirófano • Le explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • insatisfecho 	Ordinal politomica
	CONTINUA	Es toda atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • La enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa • Lo protege de miradas o corrientes de aire • Le orienta de la colocación del tipo de anestesia que usara y los efectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • insatisfecho 	Ordinal politomica

			<p>de esta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siente que la enfermera cuide de su intimidad. • Acude la enfermera de inmediato cuando siente algún dolor. 		
	SEGURA	Orientada a la atención sin riesgo para el paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • La enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgo para usted • La enfermera lo abandona durante su estancia antes de pasar al quirófano • La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano • La enfermera le brinda un ambiente con la temperatura adecuada, limpio y ordenada • Enfermera revisa la historia clínica revisando que todo esté en orden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • insatisfecho 	Ordinal politomica
<u>Variable dependiente</u> Nivel de satisfacción		La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Es un comportamiento bueno. • Esta no muy bien pero Medianamente • Es un comportamiento malo 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (Verde) • Medianamente satisfecho (Amarillo) • insatisfecho (Rojo) 	Ordinal politomica

1.5. Definición de términos operacionales

- ❖ **Nivel de Satisfacción del paciente adulto:** Es la respuesta expresada o emitida por el paciente quirúrgico adulto referido a la sensación de bienestar o complacencia ante los cuidados que le ofrece el enfermero durante su atención en la dimensión humana, oportuna, continua y segura. El cual fue obtenido a través de una escala de lickert modificado y valorado en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.
- ❖ **Calidad de Atención del Enfermero:** Esta dado por todos los cuidados que ofrece el profesional de enfermería al paciente adulto sometido a intervención quirúrgica orientada a lograr la satisfacción del paciente.
- ❖ **Cuidado de enfermería:** La noción de cuidado está vinculada a la preservación o la conservación de algo o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. El término deriva del verbo cuidar (del latín coidar). Enfermería, por otra parte, se asocia a la atención y vigilancia del estado de un enfermo. (7).
- ❖ **Cuidado De Enfermería Enfoque Humano:** El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo. Papel fundamental que debe cumplir el personal de salud.
- ❖ **Cuidado De Enfermería Enfoque oportuno:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades. (2).
- ❖ **Cuidado De Enfermería Enfoque continuo:** Es toda atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente. (2).
- ❖ **Cuidado De Enfermería Enfoque segura:** Orientada a la atención sin riesgo para el paciente. (2).

1.6. Limitaciones

Los resultados y las conclusiones son sólo válidos para el servicio y el hospital en estudio, los resultados obtenidos no podrán ser extrapolados a otra realidad.

CAPÍTULO I

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

HERNÁNDEZ MECA, Y OCHANDO GARCIA; en España, el 2006, realizaron un estudio sobre “Satisfacción del Paciente en la unidad de Hemodiálisis – Fundación Hospital Alcorcón”; el cual tuvo como objetivo identificar la satisfacción del paciente en la unidad de Hemodiálisis que reciben en el hospital Alcorcón España. El método fue descriptivo de corte transversal, la muestra fueron todos los pacientes con tratamiento de hemodiálisis que asisten al hospital, el instrumento fue el cuestionario. La conclusión entre otros fue: Que los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes son: la puntualidad de las sesiones de Hemodiálisis, la rapidez con que consigue lo que necesita y el interés del personal de Enfermería por los pacientes. (14)

MONTES COSTA Ana, ORTEGA DIAZ Gina y CABARCAS ORTEGA Itzá; en Colombia, el 2007, realizaron un estudio sobre “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con la Atención de Enfermería en el Hospital Universitario de Cartagena”. El objetivo fue determinar el nivel satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en el Hospital Universitario de Cartagena. El método fue descriptivo, la muestra estuvo conformada por todos los pacientes atendidos en hospitalización, el instrumento fue el cuestionario. La conclusión fue: Que el 85 % de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención era buena, mientras que el 15 % lo encontró regular. Los usuarios mantienen altos grados de satisfacción con la atención de enfermería, manifiestan agradecimiento con el trato recibido durante su estancia hospitalaria, que se refleja en forma importante en la evaluación de la calidad. (15)

Antecedentes nacionales

CHAVEZ ZEGARRA Gaby Sonia, y, LOZANO VELÁSQUEZ Lucía del Pilar, en Lima, Perú, el 2007, en su estudio “Relación entre la Interacción Enfermera Usuario Externo y el Grado de Satisfacción del Cuidado que recibe, Hospital Nacional Guillermo Almenara”, tuvo como objetivo determinar el grado de correlación existente entre la interacción enfermera(o) – usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe en el hospital Guillermo Almenara. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 187 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. El instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros: Que existe una correlación directa entre la interacción Enfermera – Usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe. (16)

QUISPE NINANTAY Ángela María; en Lima - Perú, el 2005, realizó un estudio sobre “Opinión que tiene los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza “, el cual tuvo como objetivo determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería del servicio de Medicina general en el HNAL. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo por todos los pacientes hospitalizados en medicina general siendo la muestra 80 pacientes, la técnica fue la entrevista, y el instrumento una escala de Likert modificada. La conclusión entre otros fue: La mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención medianamente favorable a desfavorable debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no explica el procedimiento a realizar, el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, muestra inseguridad, lentitud despreocupación así como el uso del lenguaje complicado al dirigirse. (17)

REMUZGO ARTEZANO Anika en Lima – Perú, el 2002, realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriátrica del Hospital Guillermo Almenara “, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de

la enfermera en el servicio de geriatría de HNGAL. El método fue descriptivo de corte transversal, la población estuvo constituida por 76 pacientes de 60 años a más hospitalizados en el servicio de geriatría de HNGAL., la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada de Likert. La conclusión entre otros fue: El nivel de satisfacción del paciente adulto es MEDIO y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la Enfermera en el servicio de Geriatría del HNGAL, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. La calidez de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la Enfermera, se caracteriza por ser de un nivel de satisfacción medio, con tendencia a un nivel de satisfacción bajo, reflejado en la alteración del fortalecimiento de la autoestima y escaso interés por sus necesidades afectivas. (18)

URURE VELAZCO Isabel, en Ica - Perú, el 2006, en su estudio sobre la "Satisfacción de los pacientes con la Atención de Enfermería Postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro ", tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía. El método fue descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida constituida por 145 pacientes postoperados de 2 a 4 días, el instrumento fue un formulario tipo escala de Lickert modificada. La conclusión entre otros fue: Que el nivel de satisfacción de los pacientes con atención de enfermería postoperatoria resulto parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72. Los pacientes del servicio de cirugía sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria. (19)

ACOSTA ROMAN Mercedes, en Huancayo - Perú, el 2005, en su estudio sobre "Calidad de atención de Enfermería y su influencia en la recuperación de pacientes geriátricos en el hospital ESSALUD ", tuvo como objetivo determinar la calidad de Atención de Enfermería y su influencia en la recuperación del paciente geriátrico en el hospital de EsSalud. El método fue descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 42 pacientes geriátricos, y el instrumento un cuestionario. La conclusión entre

otros fue: Que el profesional de Enfermería está perdiendo empoderamiento dentro del equipo de salud cual se refleja en los resultados que se obtiene de todas nuestras fuentes calificándola como REGULAR y al no encontrar influencia con su recuperación según los pacientes geriátricos. (20)

MONTERO SALDARRIAGA y TOVAR BACA; en Huancayo – Perú, el 2005, en su estudio titulado “Factores que influyen en la calidad de atención de Enfermería en los servicios de cirugía del Hospital el Carmen“, tuvo como objetivo identificar factores que influyen en la calidad de atención de Enfermería en los servicios de cirugía del hospital el Carmen. El método fue descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformado por 186 pacientes de cirugía, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros: Que la Calidad de Enfermería es REGULAR y a su vez se evidencian factores profesionales, personales e institucionales que limitan la calidad de atención de Enfermería. (21)

SALAZAR SANDOVAL Y SUASNABAR FONSECA, en Huancayo – Perú, el 2006, realizaron un estudio titulado “Factores que influyen en el grado de satisfacción de necesidades en Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el HDAC”, el cual tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el grado de satisfacción de necesidades en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el HDAC. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 204 pacientes de medicina, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron: Que los factores incluyentes son: La rutina en las actividades diarias de Enfermería en un 60%, el desconocimientos de manuales en un 60 %, trabajan en otros lugares un 60 %, remuneración no satisfecha un 60 %. Si bien es cierto la población adulta mayor se ha ido incrementándose en los últimos años, pese a ello el descuido de este grupo atareo por parte de la sociedad es muy notorio, hoy en día los hospitales se encuentran saturados de pacientes de esta edad, así mismo mucho de ellos no cuentan con servicios de Geriátrica y muchas veces estos pacientes se encuentran en estado de indigencia y abandono. (22)

Antecedentes locales

En Huánuco en el 2013 Ocaña (33), realizó un estudio sobre “Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán” Cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería con la recuperación del adulto mayor, llegando a la conclusión que en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería; se encontró que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8%], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto. En base a lo referido concluyeron que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación.

En Huánuco en el 2012 Hilario (34), realizó una investigación sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos.

Ramírez P. y colaboradores (35) (2011) Huánuco. Realizó un estudio sobre “calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor servicio de medicina HHVM”. Cuyo objetivo fue explicar cómo es la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería del adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina; llegando a la conclusión de que la calidad de los cuidados de enfermería que reciben los adultos mayores es de nivel “medio” porque el profesional de enfermería no brinda una atención

humanizada, lo que altera en fortalecimiento de la autoestima al despersonalizar la identidad del adulto mayor. Y en la recuperación del adulto mayor alcanzaron una regular recuperación porque hay una deficiente interrelación enfermera- paciente, ya que la enfermera no fomenta un adecuado ambiente para que ellos puedan relacionarse con su entorno.

En Huánuco en el 2011 Lombardi, Rojas (36) realizaron un estudio sobre el “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del enfermero(a) en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM) – Huánuco 2011. El Diseño metodológico de Investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 28 pacientes. Los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de datos generales, el cuestionario de cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto mayor, y el cuestionario de satisfacción del paciente adulto mayor. Los resultados obtenidos determinaron que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, muestran, que el 41% evidenció mediana satisfacción, frente a los cuidados, seguido del 25 % de pacientes que revelaron satisfacción y solo el 34 % reveló insatisfacción por dichos cuidados.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una satisfacción mediana de los pacientes adultos respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de centro quirúrgico.

2.2. Bases Conceptuales

2.2.1. GENERALIDADES SOBRE CALIDAD

En un sentido etimológico el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. (23)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. (24)

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda. (25).

Existen varias definiciones acerca de la calidad; así tenemos que es considerado como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativo e innovadoras, de alto valor agregado, que superan las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad.

La Calidad es, el grado de excelencia de un producto o servicio. En un hospital podría utilizarse para indicar alguna categoría de profesionalismo. Si hemos de definir la Calidad, de manera que sea útil para su administración, entonces debemos reconocer la necesidad de incluir en la evaluación de la calidad, los verdaderos requisitos del cliente, las necesidades y expectativas. (26)

Cualquier definición de Calidad incluye, logro de metas o estándares predeterminados, requerimientos del cliente en la determinación de las metas, considerando las posibilidades de los recursos (financieros, humanos, etc.) en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar y que por tal razón las metas deben ser revisadas con cierta frecuencia. (27)

2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

- ❖ **Humana:** Maimonides afirmo; El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo (28) Hay un papel fundamental que debe cumplir el personal de salud, el del conocimiento del paciente, de sus aspectos biológicos, familiares, psicosociales, espirituales y el de

acompañamiento, apoyo y soporte del paciente enfermo y su familia, sin olvidárenos que están sufriendo física, moral y psicológicamente y por lo tanto esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento que lo hagan sentir que se encuentra entre amigos preocupados por el bienestar y que no se sienta como un objeto de un negocio, un capital económico al que hay que exprimir y sacarle el mayor provecho.

- ❖ **Oportuna:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la fecha y hora indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a éste, a su familia y a su sociedad.
- ❖ **Continua:** Esta dado por una atención sin interrupción y en forma permanente, según las necesidades del paciente, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindaran educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría, etc.
- ❖ **Segura:** Está orientada a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento. Las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la Enfermera consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención de salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos) deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de este; en términos populares ponernos en los zapatos de él y buscar satisfacer sus necesidades y

expectativas, pero además, debemos pensar en satisfacer también las necesidades y expectativas de los familiares del paciente y de su entorno social y laboral (amigos, vecinos, compañeros de trabajo, empresa, etc.) que se convierten en parte fundamental de la relación médico-paciente o institución-paciente. El sistema de atención de salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención, la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud enfermedad, lo cual lo lleva a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud.

2.2.3 CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

“La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y la satisfacción de la comunidad. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, a la familia y a la comunidad, y a su interrelación con el medio (Ministerio de Salud 1997).

Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es la medida en se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas.” (19).

Según Thora Kron, define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y sean consistentes con el crecimiento profesional; que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado; la calidad se describe en dos partes interdependientes: La calidad de hecho(es conforme a los estándares y la satisfacción de las

expectativas propias; la calidad en la percepción (es satisfacer las expectativas del consumidor (20).

TEORIA DE LA CALIDAD DE ATENCION SANITARIA DE DONABEDIAN:

“calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.” (29)

La OMS define: “Como un nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de salud.” (30) La Oficina Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en salud como el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”, nos expresan que la calidad de un servicio se valora subjetivamente. Si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, entonces no hay calidad, a pesar que lo técnico haya sido alcanzado plenamente. (14)

2.2.4 ATENCIÓN DE CALIDAD EN ENFERMERÍA

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería.

Para el Colegio de Enfermeros del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello SENGE 1999, es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”. Según Bustamante existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, un imperativo moral e ideal, como afecto, como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes. El cuidado como una mística humana, es el “modo humano de ser”, una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente. (14)

2.2.5 LA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA

El cuidado de Enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello el profesional de Enfermería debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de Enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente adulto así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción dinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.

El profesional de Enfermería participa en el cuidado de las necesidades del paciente, como definía F. Nightingale en el siglo XIX; Esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño. (15)

Estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico y cultural, donde cada necesidad insatisfecha afectara al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento, ignorancia sobre acontecimiento de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto el personal de Enfermería debe poseer habilidades y destrezas que permitan al adulto mayor verbalizar sus inquietudes y fortalecer su personalidad, a través de una relación humana que genere confianza y empatía, permitiendo a la Enfermera conocer al paciente a quien brindara su cuidado y esta persona acepte, participar el cuidado de Enfermería un proceso mental que se expresa de sus acciones, palabras, actitudes y aplicación de técnicas propias. Podemos concluir entonces que los cuidados enfermeros basados en la calidad y calidez es la herramienta vital que nos permitirá el desarrollo profesional en la sociedad.

2.2.6 LA CALIDEZ EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA

Ser buenos profesionales de enfermería, no es poseer muchos conocimientos teóricos de las funciones de nuestra competencia, sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente. El profesional de Enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente quien tiene muchas necesidades psicológicas experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente solo e inseguro. Los problemas son exacerbados a menudo por quienes lo rodean. La experiencia clínica demuestra que el enfermero puede disminuir muchos de estas necesidades. No obstante para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en el usuario, deben tratarlos como ser humanos capaces y útiles, a través de la comprensión de sus

sentimientos para poder anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes, esa comprensión afectiva es una cualidad esencial para el planeamiento eficaz de las actividades adecuadas a las necesidades y capacidades del usuario. Además su cuidado requiere de un interés consistente y cariñoso, demostrando tanto en su actitud como en palabras, sentirse verdaderamente apreciado levantando el ánimo del paciente y lo motive a que realice actividades que aumenten su autoestima. El enfermero debe procurar comunicar a los pacientes adultos que los creen capaces de llevar tareas que busquen la satisfacción de sus necesidades, que su compañía vale la pena, y que se respeten sus opiniones. Maslow menciona: El individuo debe sentirse valioso como ser humano, es decir autoestimarse, debe sentir también que su familia y los demás con lo que entra en contacto lo consideran una persona con valor y dignidad además se debe dejar que exprese su necesidades y sentimientos.(24)

2.2.7 HUMANIZACION DE ENFERMERIA

En nuestra sociedad contemporánea se siente cada día más la necesidad de humanizar el cuidado al paciente con la finalidad de sensibilizar al profesional de salud ante los problemas psicosociales que el paciente trae cuando está enfermo, además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad, la ciencia y la tecnología está avanzando, y se están dejando de lado la actitud humanitaria en los profesionales de salud. La enfermera debe comprender que su labor principal es la de diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar la atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente; lo que constituye el gran reto de la ética en el mundo de la salud.

Debe existir entre los profesionales de salud y el paciente una verdadera amistad, que convierte a la Enfermera en un ser humano, experto en la ciencia y en el arte de cuidar. No se puede negar la existencia de una frecuente crítica a la deshumanización en la atención de la salud; crítica que señala aspectos como la indiferencia ante las necesidades emocionales de los pacientes, la despolarización de los sanitarios, el insuficiente respeto ante la autonomía y la capacidad de decisión de los enfermos que deberían ser, los principales protagonistas de un proceso que a nadie afecta tanto como a

ellos mismos. Los términos de deshumanización y despersonalización, hacen referencia, sobre todo, el grado de considerar como un objeto más al paciente durante la atención brindada. La ausencia de calor en la relación humana queda claro que los profesionales sanitarios necesarios necesitamos mantener una distancia afectiva con los enfermos, sin embargo estos, no deben experimentar esta falta de sentimientos visibles, como una negación de humanidad.

2.2.8 CENTRO QUIRURGICO

Es una unidad orgánica encargada de brindar atención de Enfermería especializada en Centro Quirúrgico que tienen asignados las siguientes funciones:

2.2.9 ENFERMERA INSTRUMENTISTA

➤ La enfermera instrumentista es el miembro del equipo técnico quirúrgico, responsable de conservar la integridad, seguridad y eficiencia del campo estéril durante toda la operación. Los conocimientos y experiencia con las técnicas asépticas y estériles preparan a esta enfermera para que disponga de los instrumentos y suministros, y para ayudar al cirujano y ayudantes durante todas las operaciones al proporcionarles los instrumentos y suministros estériles que requieran. Esto hace necesario que la instrumentista prevea, planifique y cubra las necesidades del cirujano y demás miembros del equipo, al observar en forma constante el campo estéril. Se requiere destreza manual y resistencia física. El temperamento estable y la capacidad para trabajar bajo presión también son características deseables de la enfermera instrumentista, además del agudo sentido de responsabilidad y el interés por la exactitud al realizar todas las tareas.

➤ Establecer y conservar una relación funcional entre los diversos servicios y departamentos para la continuidad de la asistencia de enfermería.

➤ Asistir en el cuidado integral del paciente que será sometido al acto quirúrgico, controlando y monitorizando los principios de asepsia en el pre e intraoperatorio para garantizar la calidad de atención quirúrgica. Valorar y restablecer las funciones biológicas, evitando complicaciones en el postoperatorio inmediato.

➤ Suministrar adecuadamente los equipos, materiales e insumos médicos quirúrgicos a todos los servicios con la garantía de los principios de asepsia y bioseguridad.

2.2.10 ENFERMERA CIRCULANTE:

Encargada de supervisar que el quirófano este limpio y ordenado. Conjuntamente con la enfermera instrumentista prepara el material quirúrgico. Recibirá al paciente identificándolo, mitigando en lo posible su ansiedad y temor.

Las principales actividades de la enfermera circulante son:

- ❖ Verificar el plan de operaciones y el tipo de intervenciones que se realizarán. En el caso de no contar con enfermera de anestesia también preparará el equipo de anestesia, con el objetivo de disponer de todo lo necesario.
- ❖ Verificar que el quirófano esté preparado, montado y comprobando el funcionamiento de los diversos aparatos: sistemas de aspiración, bisturí eléctrico, luces, etc.
- ❖ Preparar la mesa de operaciones, verificando el correcto funcionamiento de los mecanismos de movimiento y los accesorios necesarios para cada intervención.
- ❖ Reunir y acomodar donde corresponda los elementos que se van a utilizar en la operación, así como los requeridos para el lavado de manos y el vestuario quirúrgico.
- ❖ Recibir al paciente, comprobando su identificación y reuniendo la documentación y estudios complementarios requeridos. Comprobar que no lleva anillos, pulseras (objetos metálicos), lentes de contacto ni prótesis dentarias.
- ❖ Colaborar en la colocación del paciente en la mesa de operaciones.
- ❖ Colaborar con el anesthesiólogo en la inducción anestésica y la preparación de la monitorización (si no hay enfermera de anestesia).
- ❖ Ayudar a vestirse a la enfermera instrumentista, entregando a la misma todos los elementos necesarios para la operación.

- ❖ Colaborar con el personal de instrumentación y los cirujanos durante la intervención en todo lo necesario, actuando desde fuera del campo estéril.
- ❖ Controlar durante la intervención el funcionamiento de los sistemas de aspiración, el bisturí eléctrico, las luces, etc.
- ❖ Recoger el material de desecho producido durante la intervención, evitando su acumulación y siguiendo los pasos necesario para mantener el quirófano ordenado.
- ❖ Encargarse de recoger muestras para análisis, procediendo a su etiquetado y disponiendo su envío al laboratorio.
- ❖ Colaborar con la enfermera instrumentista en el recuento de gasas compresas y demás elementos en la última parte de la intervención.
- ❖ Colaborar en la finalización de la operación, colocando apósitos externos, fijando drenajes y sondas, etc.
- ❖ Colaborar en la colocación del enfermo en la camilla y en su traslado a la zona de reanimación.
- ❖ Colaborar en la colocación del enfermo en la camilla y en su traslado a la zona de reanimación.
- ❖ Rellenará los datos de la hoja de Enfermería Circulante.
- ❖ Preparará el quirófano para las sucesivas operaciones.

2.2.11 LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRURGICO

La enfermera especialista en Centro Quirúrgico debe cumplir con los siguientes roles:

- ❖ Actuar ética y moralmente con el mayor respeto por la vida humana.
- ❖ Maneja buenas relaciones interpersonales con los integrantes del equipo de salud.
- ❖ Pone en práctica las disposiciones legales en el cuidado del paciente quirúrgico.
- ❖ Verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.
- ❖ Demuestra pericia en el conocimiento de diagnóstico y tratamiento en el desarrollo de procedimientos a los que será sometido el paciente.

- ❖ Dirige programas de educación continua.
- ❖ Domina los aspectos biológicos que inciden en el paciente quirúrgico.
- ❖ Maneja con destreza todos los equipos de tecnología de punta actual para el desarrollo de las cirugías.
- ❖ Maneja situaciones de estrés que pongan en riesgo la vida del paciente.
- ❖ Tiene una sensibilidad social especial para comprender los cambios efectivos que ocurren a nivel de la familia.
- ❖ Esta de forma permanente en un sistema de educación continúa para garantizar su actualización en la especialidad.
- ❖ Es un agente docente, guía, consultora; con el personal donde labora.
- ❖ Conoce y promueve la investigación científica y social en la población humana a tratar.
- ❖ Contribuye en el logro de objetivos de la organización en la que se inserta.
- ❖ Valora el trabajo en equipo en su quehacer diario Valora en su que hacer el PAE como marco para la práctica y las funciones del rol.

2.2.12 CUIDADO ENFERMERO

El concepto de cuidado como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. Muchos autores afirman que es una relación de apoyo y ayuda brindado por el enfermero a la persona que lo requiera. Las teóricas de la enfermería han centrado la definición de cuidado de enfermería, en la relación enfermera - cliente, otros en la intervención terapéutica y otras en el cliente-usuario - persona. (31)

BENNER, lo define a cuidar como una forma de estar conectado porque cuidar determina lo que lo preocupa a una persona, describe un amplio rango de implicaciones, desde amor paterno hasta amistad, desde tener cuidado del propio trabajo hasta cuidar de un animal de compañía o cuidar al propio cliente.

Cuidar es el requisito esencial para afrontar, contempla el compromiso personal del cuidado como una característica inherente de la práctica

enfermera, en la que las enfermeras ayudan a los clientes a recuperarse frente a la enfermedad, a darle un sentido a la enfermedad y a mantener o a restablecer esa conexión.

El cuidado también es una necesidad humana esencial para la salud y la supervivencia de los individuos. El cuidado a diferencia de curar se orienta a la ayuda de un individuo o grupo para mejorar una condición humana. Los actos de cuidados consisten en la alimentación directa e indirecta y actividades, procesos y decisiones especialmente que ayudan a las personas de forma empática, compasiva y de apoyo y que dependen de las necesidades, los problemas y los valores del individuo al que se ayuda. Los estudios de Leininger de numerosas culturas de todo el mundo le permitieron descubrir que los cuidados ayudan a proteger, desarrollar, nutrir y sobrevivir a las personas.

El cuidado es vital para recuperarse del malestar y para mantener prácticas de vida sana. Los cuidados son muy personales y por tanto, su expresión difiere de cliente a otro. Para que los cuidados alcancen la curación, el enfermero tiene que comprender estas conductas culturalmente específicas que reflejan los procesos de cuidado humano en las diferentes culturas. El sistema de gestión de cuidados de la atención sanitaria se va desprendiendo progresivamente de los valores y experiencia del cuidado enfermero. (32)

2.2.13 CUIDADO ENFERMERO DEL PACIENTE QUIRURGICO

El cuidado Enfermero del paciente quirúrgico requiere el conocimiento de la cirugía y de las intervenciones quirúrgicas. Este conocimiento permite al enfermero monitorizar las respuestas del paciente a los factores estresantes relacionados con la experiencia quirúrgica. El empleo del proceso enfermero durante la fase operatoria es necesario como marco para la presentación de la atención sanitaria. Las necesidades del paciente determinan el tipo de cuidado actual del paciente y del tipo de cuidado enfermero prestado. Estas necesidades se basan en el estado de salud actual del paciente y el tipo de intervención quirúrgica previsto. La atención de Enfermería 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 que se toma la decisión de practicar la intervención quirúrgica hasta que se produce el alta hospitalaria.

Este periodo se divide a su vez en tres fases: Preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria. Este conocimiento puede y debe aplicarse dentro del marco y Proceso de Atención de Enfermería para promover una intervención tranquila y segura.

2.2.14 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el adulto y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado de Enfermería. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados.

Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como; la actitud del propio Enfermero, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto reciba los cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la Enfermera. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por lo que él siempre la formula en sus propios términos.

Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas son subjetivas y cambiantes que las necesidades,

aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás.

Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Es conveniente no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta calidad interna, calidad del producto o del servicio, por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario. Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En que se basa pues para formarse una percepción global de la calidad?, Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad, esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad.

CAPÍTULO II

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ámbito del estudio

El presente trabajo de investigación se realizó en el Servicio de Centro Quirúrgico del “Hospital Regional de Tingo María”, el mismo que se encuentra ubicado en la provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco; situado entre los jirones: Ucayali y Callao (cuadra 1). Dicho Hospital brinda atención durante las 24 horas del día, y tiene una capacidad de 150 camas hospitalarias, cuenta con los servicios de Hospitalización (medicina, cirugía, pediatría, neonatología, gineco-obstetricia, emergencia, Centro Quirúrgico, etc.); El Servicio de Centro Quirúrgico brinda atención a los usuarios durante 24 horas al día, en turnos de mañana – tarde y noche. Cuenta con 03 Quirófanos y 02 Áreas de URPA y en el laboran 7 enfermeros (as), 04 técnicos y médicos de las diferentes especialidades, además de otros integrantes del equipo de salud, según una programación mensual establecida por la dirección de personal de la institución. Los usuarios que aquí se atienden son de la ciudad de Tingo María o provenientes de la provincia de Leoncio Prado y población que se encuentra en frontera del departamento de Huánuco como lo son de la Región San Martín y Ucayali, por ser un hospital referencial y el de mayor complejidad dentro de la zona selva del departamento de Huánuco.

3.2 Población muestral

Para la presente investigación se consideró a 60 pacientes adultos de ambos sexos que se sometieron a una intervención quirúrgica. La técnica de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, ya que el tamaño de la población es pequeño y solo nos interesa estudiar a los pacientes que serán sometidos a centro quirúrgico. Para una adecuada selección de la misma, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

a) Criterios de inclusión:

- ❖ Paciente adulto de ambos sexos, que hablen castellano.
- ❖ Pacientes que ingresan a cirugía y URPA
- ❖ Pacientes que acepten participar en el estudio.

- ❖ Incluir pacientes de 18 a 59 años

b) Criterios de exclusión:

- ❖ Paciente que se posterga la intervención quirúrgico
- ❖ Pacientes con complicaciones previas a la cirugía
- ❖ Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

Unidad de información

Pacientes adultos que son ingresados al servicio de Centro Quirúrgico

Unidad de análisis

Pacientes adultos que son ingresados al servicio de Centro Quirúrgico

Unidad de muestreo

Pacientes adultos que son ingresados al servicio de Centro Quirúrgico

Marco muestral

Pacientes adultos que son ingresados al servicio de Centro Quirúrgico

Tipo de muestreo

El muestreo fue el no probabilístico.

3.3 Nivel y tipo de estudio

El nivel de estudio, fue un estudio relacional, ya que se trató de explicar la relación de las variables propuestas. El tipo de estudio fue:

a) SEGÚN SU TENDENCIA

La investigación fue de tipo CUANTITATIVA ya que se usaron métodos estadísticos para la comprobación de la hipótesis

b) SEGÚN EL TIEMPO DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS

La Investigación fue PROSPECTIVO, porque el estudio se realizó desde el momento de la recolección de los datos hacia adelante conforme fueron ocurriendo los hechos.

c) SEGÚN EL PERIODO Y SECUENCIA

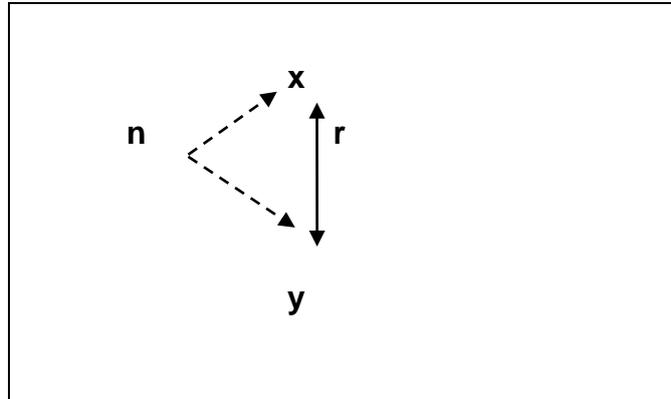
Fue un estudio TRANSVERSAL, ya que los datos se recolectaron en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

d) SEGÚN EL ANALISIS Y ALCANCE DE LOS RESULTADOS

El estudio fue analítico, puesto que se tuvo que estudiar dos variables.

3.4 Diseño de estudio

El diseño del estudio fue el CORRELACIONAL; porque se establecieron una relación entre ambas variables.



Donde:

n = muestra de estudio

x = variable: cuidados de enfermería

y = variable: satisfacción del personal.

r = relación bidireccional de las variables

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta.

3.5.2 Instrumentos de medición

Los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

- ❖ **Guía de encuesta de las características generales de la muestra en estudio (anexo 01).** Este instrumento consta de 03 ítems, de los cuales se establecieron datos como: Edad, Sexo, Grado de instrucción
- ❖ **Escala de Likert Modificada (anexo 02).** El cual se aplicó previo consentimiento informado en la cual consiste en medir la actitud del elemento de estudio sobre alguna situación expresada en afirmaciones que tienen dirección positiva o negativa. Consta de 30 preguntas divididas en 4 dimensiones de cuidados de enfermería. Esta escala mide los cuidados de enfermería con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: totalmente de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, indeciso = 3, En

desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo =1). La valoración final considera un satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho.

CUIDADOS DE ENFERMERIA	DE	TIPOS DE CUIDADOS DE ENFERMERIA
		1. Cuidado humano
		2. Cuidado oportuno
		3. Cuidado continuo
		4. Cuidado seguro

❖ **Escala de la satisfacción del paciente (anexo 02).**

Para medir la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería se utilizó un instrumento diseñado por Hinshaw y Atwood en 1982 denominado PSI (Patient Satisfaction Instrument), el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo y cols⁵¹, el cual consta de 18 reactivos, clasificados en 3 niveles la cual será valorado mediante el nivel satisfecho, medianamente satisfecho y insatisfecho se dara puntuación utilizando un formato de respuesta de Likert de 01 a 05 puntos (desde satis-fecho = 4 y 5, medianamente satisfecho = 3 y insatisfecho = 1 y 2).

Satisfacción del paciente adulto	Nivel de satisfacción
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho

3.5.3 Validez de los instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de medición, fueron sometidos a la revisión de expertos y jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvo en cuenta los criterios de pertinencia, suficiencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia.

Los expertos y jueces revisores fueron seleccionados de modo

interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio (expertos en gestión de recursos humanos). Se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces y expertos hicieron llegar algunas recomendaciones de mejora de los instrumentos de medición.

Para determinar la consistencia interna de la escala de los cuidados de enfermería, se aplicó la prueba alfa de Crombach, siendo los resultados los siguientes:

ÍTEMS DE LA ESCALA DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA	Valor alfa
I. Cuidado humano	0,99
II. Cuidado oportuno	0,99
III. Cuidado continuo	0,99
IV. Cuidado seguro	0,99

La confiabilidad de los reactivos de la escala de satisfacción del paciente mostró los siguientes resultados:

ÍTEMS DE LA ESCALA DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO	Valor alfa
I. Satisfecho	
	1,00
II. Medianamente Satisfecho	
	1,00
III. Insatisfecho	
	1,00

3.5.4 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

- ❖ Solicitar permiso a la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital de Tingo María, mediante solicitud presentada a través de la dirección.
- ❖ Coordinar con Jefa del departamento de enfermería y la Jefa de enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico

- ❖ Solicitar el consentimiento informado a cada participante
- ❖ Aplicación de los instrumentos de medición
- ❖ Procesamiento de datos.
- ❖ Tabulación respectiva y elaboración de los cuadros estadísticos
- ❖ Análisis e interpretación de los datos
- ❖ Elaboración del informe final.

3.6 Tabulación y análisis de datos

En primer lugar, se realizó la revisión de los datos, donde se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos que se utilizó; asimismo, se hizo el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias. Seguido a ello, se efectuó la codificación de los datos, de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos respectivos según las variables del estudio. Después de ello, se llevó a cabo la clasificación de los datos de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Finalmente, se presentaron los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

Análisis descriptivo. Se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables numéricas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras para facilitar la comprensión, en cada caso se trató de generar el estímulo visual sea simple, resaltante y fácilmente comprensible.

Análisis inferencial. Se consideró el análisis bivariado a nivel categórico entre todas las variables (las variables numéricas fueron categorizadas de acuerdo a estándares conocidos y aprobados), con ello se pudo aplicar la prueba de chi cuadrada mediante la relación entre cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto haciendo una combinación si el cuidado fue adecuado o inadecuado; teniendo en cuenta el valor de la significancia estadística $p \leq 0,05$, con el 95% de confianza para determinar la relación que existe entre las variables.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

3.7 Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se establece en base a los preceptos del Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Enfermeros del Perú. Por tanto, se tomó en consideración los siguientes aspectos:

El respeto a la confidencialidad de los datos, confiriéndole seguridad, así como reserva a la información obtenida acerca de los sujetos con respecto a las variables medidas en ellos. En este sentido, los datos reportados por los sujetos están excepto de identificación personal, lo cual resalta la condición de anonimato.

Las investigadoras asumieron la responsabilidad de todos los aspectos de la investigación, por ende; fueron los responsables de responder todas las inquietudes e interrogantes que puedan presentarse. Además, las investigadoras se cercioraron de que cada uno de los participantes se encuentre libre de coacción indicando el carácter voluntario de su participación. Se remarcó el empleo de los siguientes principios.

- ❖ **Beneficencia:** esta investigación será de beneficio para los usuarios externos, para que más adelante se implementen programas de mejoras en el cuidado del enfermero.
- ❖ **No maleficencia:** no se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes, ya que el estudio fue no observacional.
- ❖ **Autonomía:** se respetó este principio, ya que se les explicó que podían retirarse en el momento que lo desearan la participación voluntaria de la muestra fue.
- ❖ **Justicia:** se respetó este principio, ya que la muestra en estudio fue tratada de igual forma, sin importar su procedencia

CAPÍTULO III

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

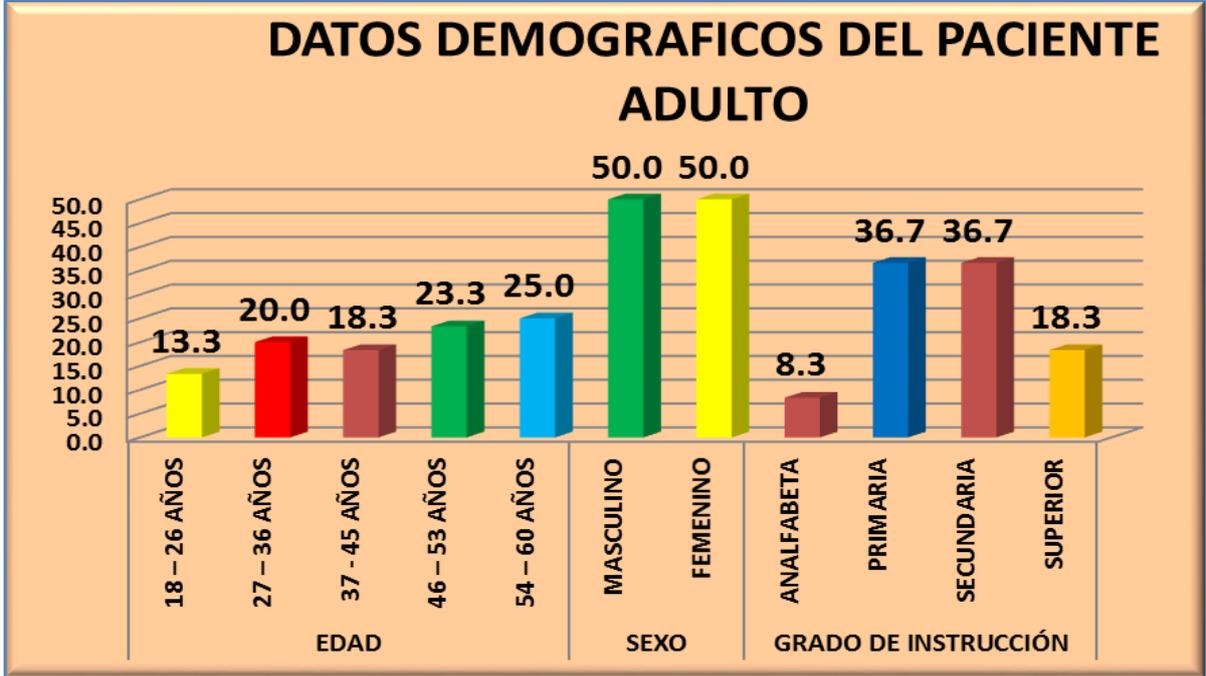
4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1. Características demográficas del paciente adulto que acude al Centro Quirúrgico del Hospital de Tingo María – 2017

Características demograficas	n = 60	
	fi	%
Edad		
18 – 26	8	13.4
27 – 36	12	20.0
37 – 45	11	18.3
46 – 53	14	23.3
54 - 60	15	25.0
Genero		
Masculino	30	50.0
Femenino	30	50.0
Grado de instrucción		
Analfabeto	5	8.3
Primaria	22	36.7
Secundaria	22	36.7
superior	11	18.3

Fuente: Guía de entrevista de características sociodemográficas de la muestra en estudio (Anexo 01)

GRAFICO 01. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS DEMOGRÁFICOS DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE AL CENTRO QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017



Fuente: Guía de entrevista de características sociodemográficas de la muestra en estudio (Anexo 01)

Análisis e Interpretación:

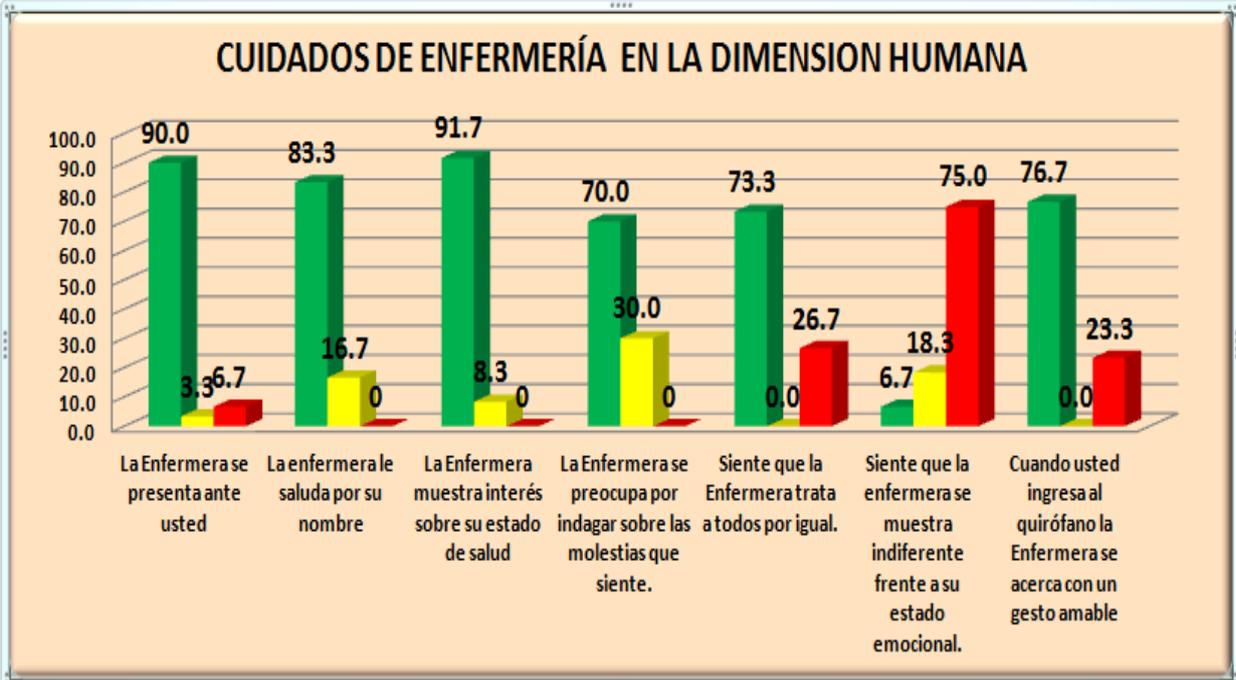
En el Grafico N° 01 se evidencia que el 13.4% (8) están entre edades de 18 a 26 años, el 20 % (12) están en edades de entre 27 – 36, el 18.3 % (11) en edades de 37 a 45 años, el 23.3 % (14) están en edades de 46 a 53 años y el 25 % están entre las edades de 54 a 60 años. Por otro lado el 50 % (30) son masculino y femenino. En cuanto al grado de instrucción 8.3 % (5) son analfabéticos, el 36.7 % (22) terminaron la primaria, el 36.7 % (22) terminaron secundaria y el 18.3 % (11) terminaron el grado de instrucción superior.

Tabla N° 02. Nivel de Satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de Enfermería en la Dimensión Humana en el centro quirúrgico del Hospital de Tingo María – 2017

DIMENSION HUMANA	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	La Enfermera se presenta ante usted	54	90.0	2	3.3	4	6.7	60
La enfermera le saluda por su nombre	50	83.3	10	16.7	0	0	60	100
La Enfermera muestra interés sobre su estado de salud	55	91.7	5	8.3	0	0	60	100
La Enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente.	42	70.0	18	30.0	0	0	60	100
Siente que la Enfermera trata a todos por igual.	44	73.3	0	0.0	16	26.7	60	100
Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.	4	6.7	11	18.3	45	75.0	60	100
Cuando usted ingresa al quirófano la Enfermera se acerca con un gesto amable	46	76.7	0	0.0	14	23.3	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO 02. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION HUMANA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017



Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e Interpretación

En el Grafico N° 02. En mención al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en la dimensión humana en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), 91,7 % (55) está satisfecho que la enfermera muestra interés sobre su estado de salud.

Por otro lado en un 30,0% (18) esta medianamente satisfecho que la e enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente, seguido del 75,0% (45) está insatisfecho donde Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.

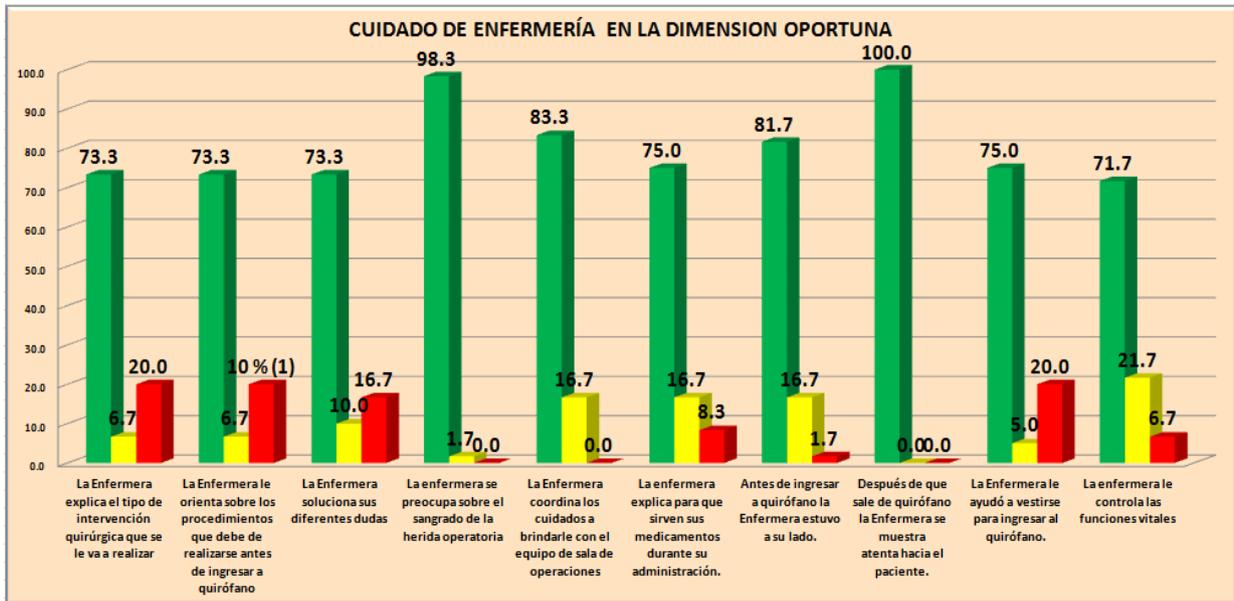
Tabla N° 03. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION OPORTUNA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

DIMENSION OPORTUNA	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La Enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar	44	73.3	4	6.7	12	20.0	60	100
La Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano	44	73.3	4	6.7	12	20.0	60	100
La Enfermera soluciona sus diferentes dudas	44	73.3	6	10.0	10	16.7	60	100
La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria	59	98.3	1	1.7	0	0.0	60	100
La Enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones	50	83.3	10	16.7	0	0.0	60	100
La enfermera explica para que sirven sus medicamentos durante su administración.	45	75.0	10	16.7	5	8.3	60	100
Antes de ingresar a quirófano la Enfermera estuvo a su lado.	49	81.7	10	16.7	1	1.7	60	100
Después de que sale de quirófano la Enfermera se muestra atenta hacia el paciente.	60	100.0	0	0.0	0	0.0	60	100
La Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano.	45	75.0	3	5.0	12	20.0	60	100
La enfermera le controla las funciones vitales	43	71.7	13	21.7	4	6.7	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO 03. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION OPORTUNA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA - 2017

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)



Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis E Interpretación:

En el Grafico N° 03. En mención al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería: en la dimensión oportuna en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), 100,0 % (60) está satisfecho que después de que sale de quirófano la enfermera se muestra atenta hacia el paciente.

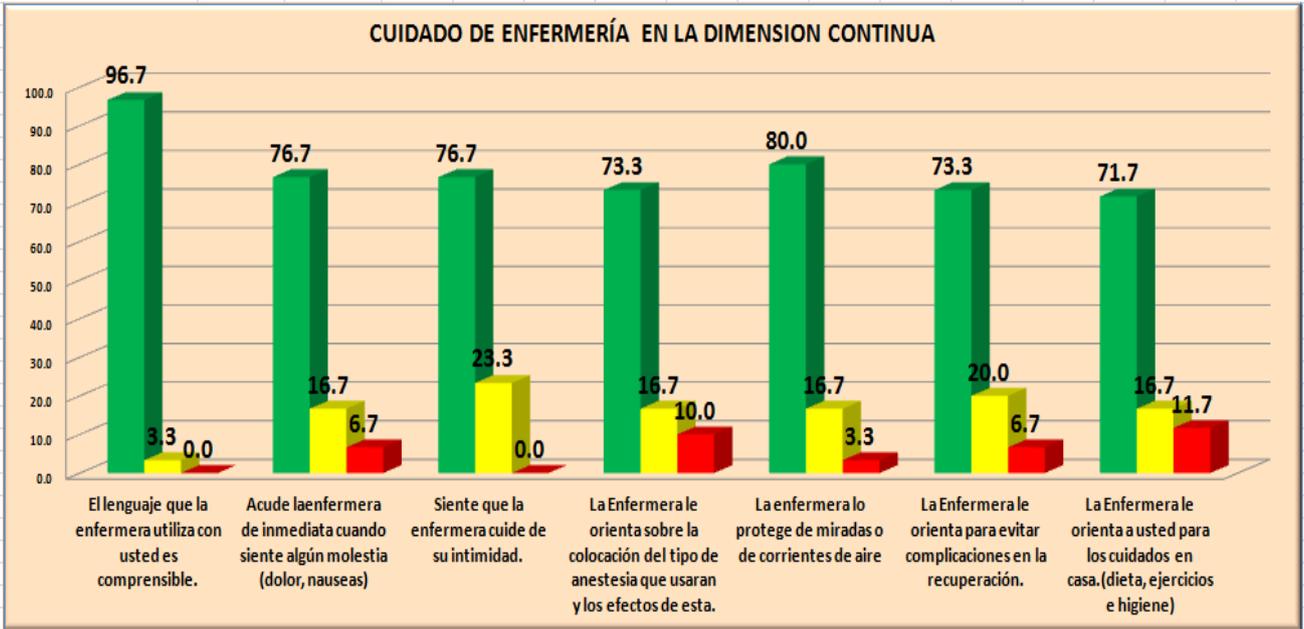
Por otro lado en un 21.7% (13) esta medianamente satisfecho que la enfermera le controla las funciones vitales, seguido del 20.0% (12) está insatisfecho que la enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar, la Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano, la Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano.

TABLA N° 04. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CONTINUA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

DIMENSION CONTINUA	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El lenguaje que la enfermera utiliza con usted es comprensible.	58	96.7	2	3.3	0	0.0	60	100
Acude la enfermera de inmediata cuando siente algún molestia (dolor, nauseas)	46	76.7	10	16.7	4	6.7	60	100
Siente que la enfermera cuide de su intimidad.	46	76.7	14	23.3	0	0.0	60	100
La Enfermera le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta.	44	73.3	10	16.7	6	10.0	60	100
La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire	48	80.0	10	16.7	2	3.3	60	100
La Enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación.	44	73.3	12	20.0	4	6.7	60	100
La Enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa.(dieta, ejercicios e higiene)	43	71.7	10	16.7	7	11.7	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO 04. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION CONTINUA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA - 2017



Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En el grafico N° 04. En mención al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería: en la dimensión continua en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), 96,7% (58) está satisfecho que el lenguaje que la enfermera utiliza con usted es comprensible.

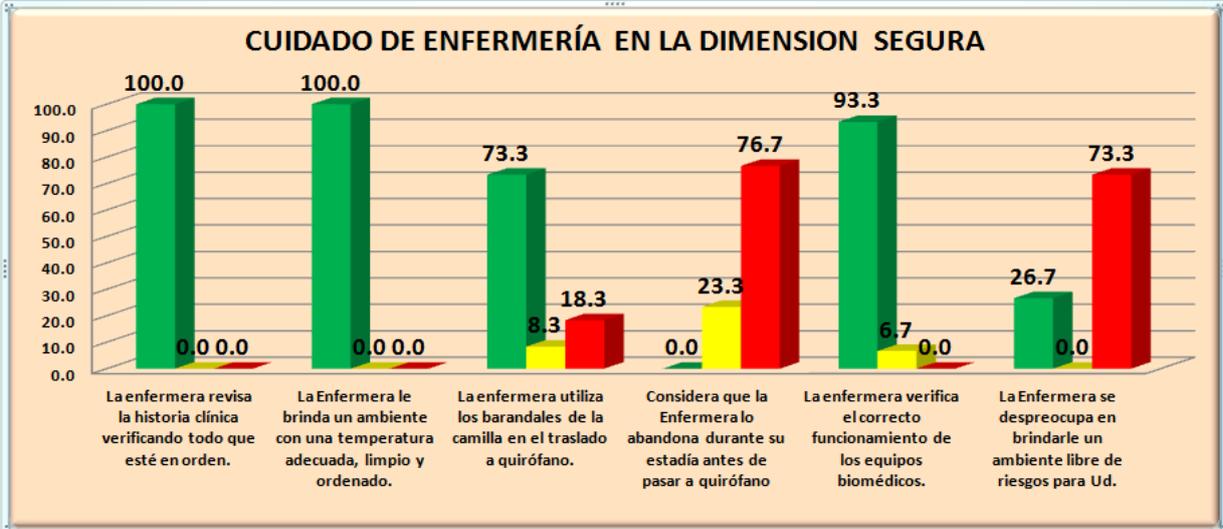
Por otro lado en un 23,3% (14) esta medianamente satisfecho que la Siente que la enfermera cuida de su intimidad, seguido del 11,7% (7) está insatisfecho que la enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa. (Dieta, ejercicios e higiene).

TABLA N° 05. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION SEGURA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

DIMENSION SEGURA	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden.	60	100.0	0	0.0	0	0.0	60	100
La Enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado.	60	100.0	0	0.0	0	0.0	60	100
La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano.	44	73.3	5	8.3	11	18.3	60	100
Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano	0	0.0	14	23.3	46	76.7	60	100
La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.	56	93.3	4	6.7	0	0.0	60	100
La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud.	16	26.7	0	0.0	44	73.3	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO 05. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION SEGURA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA - 2017



Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e Interpretación:

En el grafico N° 05. En mención al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería: en la dimensión segura en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), 100.0% (60) esta satisfecho que la enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden y la enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado.

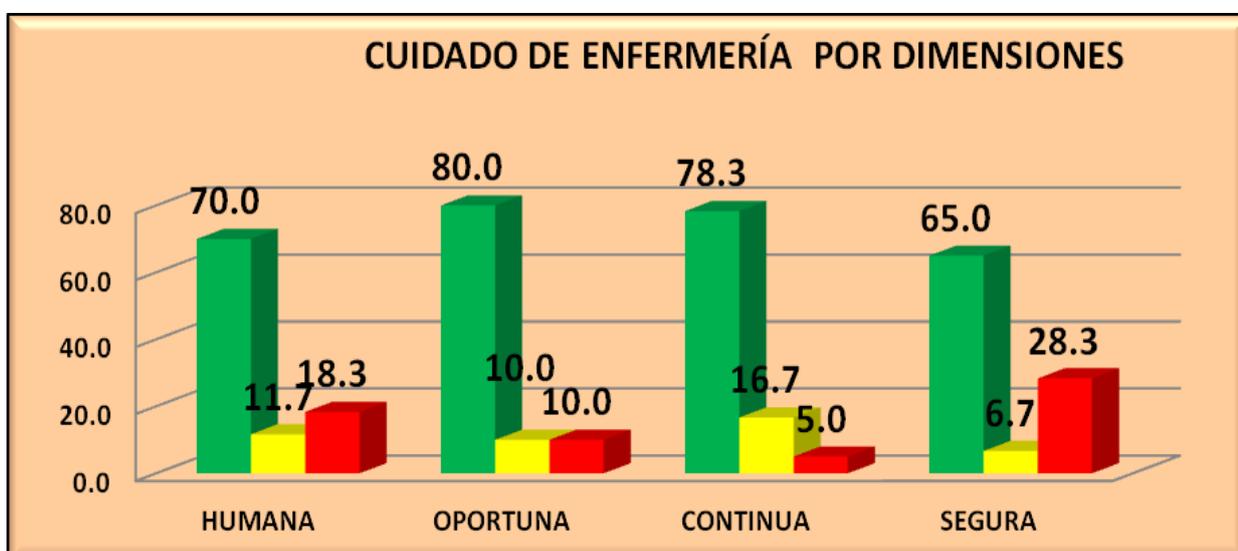
Por otro lado en un 23.3% (14) esta medianamente satisfecho que Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano, seguido del 76.7% (46) está insatisfecho que Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano

TABLA N° 06. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA POR DIMENSIONES EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

DIMENSIONES	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
HUMANA	42	70.0	7	11.7	11	18.3	60	100
OPORTUNA	48	80.0	6	10.0	6	10.0	60	100
CONTINUA	47	78.3	10	16.7	3	5.0	60	100
SEGURA	39	65.0	4	6.7	17	28.3	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO N° 06. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA POR DIMENSIONES EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017



Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico Nro. 06 Al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería por dimensiones en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), evidenció que están satisfechos en la tercera parte 80,0% (48) en la dimensión oportuna, un 78,3% (47) en la dimensión continua, en un 70,0% (42) en la dimensión humana, y un 65.0% (39) en la dimensión segura.

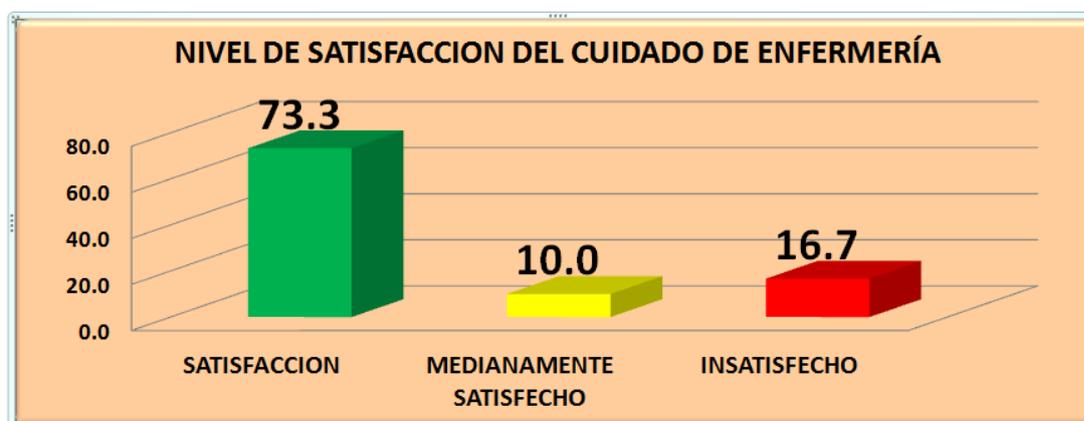
En tanto, para el 16.7% (10) medianamente satisfecho en la en la dimensión continua; por último, para el 28.3% (17) insatisfecho en la dimensión segura

TABLA N° 07. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DE DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

NIVEL DE SATISFACCION	N°	%
SATISFACCION	44	73.3
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	10.0
INSATISFECHO	10	16.7
TOTAL	60	100.0

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

GRAFICO N° 07. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO ACERCA DE DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017



Fuente:

Cuestionario sobre satisfacción del adulto en el servicio de Centro Quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e Interpretación:

En el gráfico N° 07. Al nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital de Tingo María del 100 % (60), se halló que más de la mitad [73,3% (44)] tuvieron una satisfacción en el cuidados de enfermería en centro quirúrgico.

Seguido el 16,7% (10) una insatisfacción acerca del cuidado de enfermería y respectivamente el 10.0% (6) estuvieron medianamente satisfechos.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL:

Prueba de hipótesis general.

Hi. El paciente adulto manifiesta estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del HTM.

Ho. El paciente adulto manifiesta **NO** estar satisfecho acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del HTM.

Tabla N° 08. Relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital De Tingo María – 2017.

Nivel de satisfacción del paciente	Cuidados de Enfermería						Chi cuadra	dl	p-value
	inadecuado		adecuado		total				
	fi	%	fi	%	fi	%			
satisfecho	0	0,0	44	73,3	44	73,3			
Medianamente satisfecho	6	10,0	0	0,0	6	10,0	15,99	2	0,995
Insatisfecho	10	16,7	0	0,0	10	16,7			
Total	16	26,7	44	73,3	60	100,0			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de centro quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 08 se evidencia el valor del P-value es 0.995, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el nivel satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital De Tingo María.

Tabla N° 09. Relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la dimensión humana de centro quirúrgico del Hospital De Tingo María – 2017

Nivel de satisfacción del paciente	Cuidados de enfermería Dimensión Humana						Chi cuadrada	dl	p-value
	inadecuado		adecuado		total				
	fi	%	fi	%	fi	%			
satisfecho	0	0,0	42	70,0	42	70,0	15.99	2	0,995
Medianamente satisfecho	7	11,7	0	0,0	7	11,7			
Insatisfecho	11	18,3	0	0,0	11	18,3			
Total	18	30,0	42	70,0	60	100,0			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de centro quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 09 se evidencia el valor p-value es 0,995, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el nivel satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la dimensión humana de centro quirúrgico del Hospital De Tingo María.

TABLA N° 10. RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

Nivel de satisfacción del paciente	Cuidados de enfermería: Dimensión Oportuna						Chi cuadra da	dl	p-value
	inadecuado		adecuado		total				
	fi	%	fi	%	fi	%			
satisfecho	0	0,0	48	80,0	48	80,0			
Medianamente satisfecho	6	10,0	0	0,0	6	10,0	16,00	2	0,995
Insatisfecho	6	10,0	0	0,0	6	10,0			
Total	12	20,0	48	80,0	60	100,0			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de centro quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 10 se evidencia el valor p-value es 0,995, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el nivel satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la dimensión oportuna de centro quirúrgico del Hospital De Tingo María.

TABLA N° 11. RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

Nivel de satisfacción del paciente	Cuidados de enfermería: Dimensión Continua						Chi cuadra da	dl	p-value
	inadecuado		adecuado		total				
	fi	%	fi	%	fi	%			
satisfecho	0	0,0	47	78,3	47	78,3	15,99	2	0,995
Medianamente satisfecho	10	16,7	0	0,0	10	16,7			
Insatisfecho	3	5,0	0	0,0	3	5,0			
Total	13	21,7	47	78,3	60	100,0			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de centro quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 11 se evidencia el valor p-value es 0,995, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el nivel satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la dimensión continua de centro quirúrgico del Hospital De Tingo María.

TABLA N° 12. RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA – 2017

Nivel de satisfacción del paciente	Cuidados de enfermería: Dimensión Segura						Chi cuadra da	dl	p-value
	inadecuado		adecuado		total				
	fi	%	fi	%	fi	%			
satisfecho	0	0,0	39	65,0	39	65,0			
Medianamente satisfecho	4	6,7	0	0,0	4	6,7	15,99	2	0,995
Insatisfecho	17	28,3	0	0,0	17	28,3			
Total	21	35,0	39	65,0	60	100,0			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de centro quirúrgico (Anexo 02)

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 12 se evidencia el valor p-value es 0,995, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el nivel satisfacción del paciente adulto con el cuidado de enfermería en la dimensión segura de centro quirúrgico del Hospital De Tingo María.

4.3. Discusión de resultados

Las enfermedades crónico degenerativas en los últimos años se han ido incrementando afectando al grupo adulto con mayor frecuencia; dentro de las cuales las afecciones médico quirúrgicas requieren de intervención quirúrgica para restablecer la salud y la homeostasia biopsicosocial y espiritual, debido a que ello puede generar serias repercusiones en su estilo y calidad de vida, y que afectan a hombres y mujeres. De modo que los servicios de salud deben contar con unidades de centro quirúrgico debidamente equipados así como personal de salud especializado que contribuyan a proporcionar una calidad de atención que redunde en la satisfacción del paciente por los cuidados proporcionados, en el proceso de recuperación y disminuya el riesgo a complicaciones.

Según Thora Kron, define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y sean consistentes con el crecimiento profesional; que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado; el cual debe estar de acuerdo a los estándares y la satisfacción de las expectativas del consumidor.

DONABEDIAN define a la “calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.

La Organización Mundial de la Salud la define; “como un nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, y un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en salud como el “conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”, nos expresan que la calidad de un servicio se valora subjetivamente, sino se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, entonces no hay calidad, a pesar que lo técnico haya sido alcanzado plenamente.

En concordancia con dichos sustentos es que se orienta el presente estudio que se informa y entorno a ello se confronta con alta significancia estadística que existe relación directa entre la satisfacción y el cuidado que

brinda los profesionales de enfermería a los pacientes adultos pertenecientes al servicio de centro quirúrgico del hospital en estudio en la cual el nivel de satisfacción es el 73,3 % (44); medianamente satisfecho 10,0 % (6); insatisfecho 16,7 % (10).

Quispe Ninantay Angela María; (2005) concluye que la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención expresa que es medianamente favorable a desfavorable debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no explica el procedimiento a realizar, el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, muestra inseguridad, lentitud despreocupación así como el uso del lenguaje complicado al dirigirse. Asimismo Remuzgo Artezano Anika (2002) concluye que el nivel de satisfacción del paciente adulto es medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la Enfermera en el servicio de Geriátrica del HNGAL. Urure Velazco Isabel, (2006) concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con atención de enfermería postoperatoria resulto parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72. Los pacientes del servicio de cirugía sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria. Montes Costa Ana, Ortega Díaz Gina y Cabarcas Ortega Itzá; (2007) concluyen que el 85 % de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención era buena, mientras que el 15 % lo encontró regular. Los usuarios mantienen altos grados de satisfacción con la atención de enfermería, manifiestan agradecimiento con el trato recibido durante su estancia hospitalaria, que se refleja en forma importante en la evaluación de la calidad.

Por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico es se encuentran satisfecho y medianamente satisfecho pero hay una limitante también de estar insatisfecho referido a que la enfermera le explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar, la enfermera se presenta ante usted con 6.7% (4), siente que la enfermera trata a todos por igual 26.7 % (16), siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional 75 % (45), cuando ud ingresa al quirófano la enfermera se acerca con un gesto amable 23.3 % (14), la enfermera le orienta sobre los procedimientos

que debe de realizarse antes de ingresar al quirófano 20% (12), la enfermera soluciona sus diferentes dudas 16,7 % (10), la enfermera le ayudo a vestirse para ingresar al quirófano 20 % (12), la enfermera le controla las funciones vitales 6,7 % (4), acude la enfermera de inmediato cuando siente alguna molestia 6,7 % (4), la enfermera le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta 10% (6), la enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire 3,3 % (2), la enfermera le orienta para evitar complicaciones 6,7 % (4), La Enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa.(dieta, ejercicios e higiene) **11,7 % (7)**, La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano 18,3% (11), Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano 76,7 % (46), La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud. **73,3 % (44)** . Entonces se llega a una conclusión que los pacientes encuestados se encuentran satisfechos y medianamente satisfecho y insatisfecho también presenta una mínima cantidad.

La calidad de la atención en la dimensión humana, es un elemento que está implícito en la formación de los profesionales de salud para realizar un correcto desempeño, el cual integrado a todo ser humano establece ciertos valores como la creatividad, responsabilidad, cordialidad, abnegación al trabajo constante, deseo de superación personal y tener conciencia de brindar un servicio de calidad, que debe cumplir el profesional de enfermería que se caracteriza por el conocimiento del paciente, es decir conocer las necesidades y sentimientos que origina la intervención quirúrgica a un paciente, ya que siempre es un evento traumático y que requieren para su recuperación cariño y cuidado, debido a que estos experimentan angustia, miedo y ansiedad. Por lo que, debemos tratar al usuario con amabilidad, llamándole por su nombre e intentar establecer una relación mutua que lo hagan sentir que se encuentra entre amigos preocupados por el bienestar y que no se sienta como un objeto, así como orientar al familiar ante posibles dudas e inquietudes que tenga ante el estado del usuario.

Por lo expuesto y los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes acerca del cuidado enfermero

en la dimensión humana es satisfecho con un 70 % (42), medianamente satisfecho es el 11,7 % (11) y insatisfecho es el 18,3 (11), y se puede apreciar que si hay un buen grupo que está satisfecho pero también hay un grupo pequeño que se encuentra insatisfecho en la cual cabe mencionar que se debe de mejorar en la atención de los pacientes de parte del profesional de enfermería que trabaja en el centro quirúrgico ya que expresan que la enfermera se muestra interés sobre su estado de salud y también se sienten insatisfecho en la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.

La dimensión oportuna en el marco de la calidad de la atención, es derivada de los cuidados que se proporciona cuando el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, como proporcionar el tratamiento prescrito, reconocer los niveles de ansiedad que puede producirse al administrar los medicamentos, estar alerta a la presencia de sangrado en la herida operatoria, tos, irritación faríngea, auscultar los ruidos respiratorios, preguntar al paciente si presenta cefalea y visión borrosa, vigilar si hay presencia de dolor y molestias a fin de ayudar a reducir el mismo con la administración de analgésicos, realizar los procedimientos en la fecha y hora indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de orientaciones educativas en prevención de riesgos involucrando al paciente y a su familia. Al respecto Quispe Ninantay Ángela (2005) concluye que “la mayoría de los pacientes tienen en la dimensión oportuna una percepción medianamente favorable a desfavorable, referida a que el usuario manifiesta que la enfermera no valora su dolor y no administra su medicina en forma oportuna; no pregunta sobre sus molestias, no le explica sobre su hospitalización y ni favorece la comunicación con su familia. De ahí que por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes acerca del cuidado enfermero en la dimensión oportuna se encuentra satisfecho con 80 % (48) y medianamente satisfecho y insatisfecho con un 10 % (6) ya que manifiestan que la enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar 6,7 % (4), la enfermea le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano con 6,7 % (4), la enfermera explica para que sirven sus

medicamentos durante su administración 8,3 % (5), a enfermera estuvo a su lado antes de ingresar al quirófano 20,0 % (12), la enfermera le controla las funciones vitales 6,7 % (4), en la cual se puede apreciar que los pacientes en estudio se encontraron en igualdad tanto medianamente satisfecho y insatisfecho.

La calidad de atención continua en el cuidado de enfermería está dada por todas aquellas acciones que debe realizar en forma permanente de acuerdo a las necesidades del paciente evitando el riesgo a complicaciones, así tenemos que debe proporcionar una atención con la ayuda del equipo de profesionales de salud, orientar al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, revisar el grado de humedad, lesiones y/o sangrado en la herida operatoria, la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, los aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría, entre otras.

por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de los pacientes acerca del cuidado enfermero en la dimensión continua tienen un nivel de satisfecho 78,3 % (47) y medianamente satisfecho 16,7 % (10) a insatisfecho 5 % (3) ya que manifiestan que la enfermera no acude inmediatamente cuando sienten alguna molestia 6,7 % (4), la enfermera le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta 10 % (6), la enfermera no le protege de miradas o corrientes de aire 3,3 % (2), la enfermera no le orienta para evitar complicaciones en la recuperación 11,% (7), pero en su gran mayoría se sienten satisfecho como en el caso de que el lenguaje de la enfermera utiliza con usted un lenguaje comprensible 96,7 % (58), la enfermera lo protege de miradas o de corriente de aire se sienten satisfecho con 80 % (48) por los datos obtenidos se puede visualizar que el paciente se encuentra satisfecho.

La dimensión segura en la calidad de atención, está referida a la atención que se proporciona sin riesgo para el paciente y que está basada en conocimientos y habilidades; como el lavado de manos antes de cada procedimiento, observar si hay presencia de sangrado en la herida operatoria, orientar al paciente sobre sus medicamentos y procedimientos indicados, el

ambiente limpio con buena iluminación y ventilación, libre de corrientes de aire y exposición innecesaria, mantener su privacidad, valorar las funciones vitales, entre otras como una forma de proporcionarle seguridad en la atención al usuario.

Por los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de los pacientes tienen un nivel de satisfacción 65 % (39) en la dimensión segura acerca del cuidado de enfermería de medianamente satisfechos 6,7 % (4) a insatisfecho 28,3 % (17) referido a que expresan que la enfermera revisa LA historia clínica verificando todo que este en orden 100 % (60), la enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado 100% (60), la enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano 73,3 % (44), la enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos con un 93,3 % (56); y un mínimo porcentaje manifiesta que están insatisfecho porque considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano con un 76,7 % (46), la enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgo para ud.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados descriptivos e inferenciales se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital de Tingo María tuvo una buena satisfacción de 73,3 % (44), medianamente satisfecho fue de 10 % (6), y insatisfecho fue el 16,7 % (10).
2. Respecto al nivel de satisfacción en cuanto al cuidado de enfermería en la dimensión humana fue satisfecho 70 % (42), medianamente satisfecho 11,7 % (7) y insatisfecho fue 18,3 % (11).
3. Respecto al nivel de satisfacción en cuanto al cuidado de enfermería en la dimensión oportuna fue satisfecho 80 % (48), medianamente satisfecho 10 % (6) y insatisfecho fue 10 % (6).
4. Respecto al nivel de satisfacción en cuanto al cuidado de enfermería en la dimensión continua fue satisfecho 78,3 % (47), medianamente satisfecho 16,7 % (10) y insatisfecho fue 5 % (3).
5. Respecto al nivel de satisfacción en cuanto al cuidado de enfermería en la dimensión segura fue satisfecho 65 % (39), medianamente satisfecho 6,7 % (4) y insatisfecho fue 28,3 % (17).
6. En el análisis inferencial evaluando la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto encontramos que el cuidado enfermero lo inadecuado es el 26,7 % (16) y adecuado es el 73,3 % (44) en la cual utilizando la prueba de chi cuadrada es de 15,99. En la cual se halló la relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis investigativa.
7. En el análisis inferencial evaluando la relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto y el cuidado de enfermería en la dimensión humana encontramos que el cuidado enfermero, inadecuado es el 30 % (18) y adecuado es el 70 % (42) utilizando la prueba de chi cuadrada es de 15,99. En la cual se halló la relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis investigativa
8. En el análisis inferencial evaluando la relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto y el cuidado de enfermería en la dimensión oportuna encontramos que el cuidado enfermero, inadecuado es el 20 % (12) y

adecuado es el 80 % (48) utilizando la prueba de chi cuadrada es de 16,00. En la cual se halló la relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis investigativa

9. En el análisis inferencial evaluando la relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto y el cuidado de enfermería en la dimensión continua encontramos que el cuidado enfermero, inadecuado es el 21,7 % (13) y adecuado es el 78,3 % (47) utilizando la prueba de chi cuadrada es de 15,99. En la cual se halló la relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis investigativa
10. En el análisis inferencial evaluando la relación entre el nivel de satisfacción del paciente adulto y el cuidado de enfermería en la dimensión segura encontramos que el cuidado enfermero, inadecuado es el 35 % (21) y adecuado es el 65 % (39) utilizando la prueba de chi cuadrada es de 15,99. En la cual se halló la relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis investigativa

RECOMENDACIONES

En virtud de estos resultados, es perentorio poner atención a las siguientes sugerencias:

A las autoridades del hospital y al personal de salud

- ❖ Que el Departamento de Enfermería y el servicio de Centro Quirúrgico elabore y/o diseñe estrategias de mejora en la calidad de atención del profesional de enfermería al paciente sometido a cirugía.
- ❖ En consideración a que el cuidado de Enfermería es la esencia de la profesión, es necesario realizar estudios sobre el cuidado que se brinda; en particular con el grupo de población que mayor atención requiere: los adultos mayores.
- ❖ Es necesario generar conocimiento a partir de la experiencia de los receptores del cuidado, conocimiento que sea útil para planear mejor las acciones de Enfermería; y de esta manera, lograr la eficiencia en el cuidado de Enfermería en este vulnerable grupo de población.
- ❖ El personal de salud del servicio de Centro quirúrgico del Hospital de Tingo María, deberá tomar en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de continuar mejorando las estrategias en la atención del paciente adulto para incrementar el nivel de satisfacción.
- ❖ Establecer estudios de investigación similares en pacientes de otros grupos etareos o de diferentes nivel socioeconómicos, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
- ❖ Realizar estudios comparativos entre instituciones de salud especialmente aquellos en las que se pretenda iniciar la inserción de los principios de calidad y calidez en relación al tema de estudio.
- ❖ Realizar capacitaciones al personal de salud sobre el cuidado humanizado al paciente adulto, con el fin de mantener el nivel de satisfacción.
- ❖ Realizar estudios sobre nivel de satisfacción del personal de salud respecto a los cuidados que brindan al paciente adulto mayor.
- ❖ Realizar programas educativos impartidos a los familiares o cuidadores del adulto para que se pueda establecer continuidad en el cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Norma edith atencio gonzales. Nivel de satisfaccion del paciente adulto acerca del cuidado de enfermeria en el centro quirurgico. Proyecto de investigacion. Huancayo: hrdcq - dac, junin; 2013. Report no.: 3.
2. Mira jj, aranaz j. La satisfacción del paciente como una medida del resultado. [online].; 2000 [cited 2016 09 12. Available from: [hyperlink "http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf"](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf) http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf .
3. Flores bravo I. Licenciado en enfermería. Jefe del centro quirúrgico del hospital tingo maría. 2016. Entrevista realizado el 12 de setiembre.
4. Ruiz rr. Sala situacional del hospital de tingo maria. 2012. Reseña historica.
5. Velazco inu. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermeria postoperatorio en el servicio de cirugia del hospital "santa maria del socorro" de ica, 2006. 2006. Proyecto de investigacion.
6. Silva orrego sierra. Calidad del cuidado de enfermeria. Calidad del cuidado de enfermeria. 2001 setiembre; xix(78).
7. Porto jp. Definicion.de. [online].; 2014 [cited 2017 2017 23 de enero. Available from: [hyperlink "http://definiciones.de/cuidados-de-enfermeria/"](http://definiciones.de/cuidados-de-enfermeria/) <http://definiciones.de/cuidados-de-enfermeria/> .
8. Hecho d. Definiciones abc. [online].; 2016 [cited 2017 enero 23. Available from: [hyperlink "http://www.definicionesabc.com/salud/cuidados-de-enfermeria.gob"](http://www.definicionesabc.com/salud/cuidados-de-enfermeria.gob) <http://www.definicionesabc.com/salud/cuidados-de-enfermeria.gob> .
9. Enfermeria cfelcd. Salud.ccm.net. [online].; 2016 [cited 2017 01 23. Available from: [hyperlink "http://salud.ccm.net/faq/15308-conceptos-fundamentales-en-los-cuidados-de-enfermeria-definicion"](http://salud.ccm.net/faq/15308-conceptos-fundamentales-en-los-cuidados-de-enfermeria-definicion) <http://salud.ccm.net/faq/15308-conceptos-fundamentales-en-los-cuidados-de-enfermeria-definicion> .
10. Perez cm. Nivel de satisfaccion. Instituto nacional de oncologia y radiologia. 2008 apr; 34(8).
11. Ozaltin snbe. Relacion entre la satisfaccion con el sistema de atencion sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Relacion entre la satisfaccion con el sistema de atencion sanitaria. 2007 jan; 87(7).
12. Angeles mh. Monografias.com. [online].; 2008 [cited 2017 01 23. Available from: [hyperlink "http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml) <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml> .

13. Sutton lh. Un estudio de satisfaccion con la atencion medica. La satisfaccion/ insatisfaccion de los usuarios del sistema de salud con la atencion desde sus expectativas y experiencias en mexico. 2009 jan; 01(01).
14. Hernández meca y ochando garcía. "satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis". Tesis. Alarcon - españa: fundación hospital alcorcón; 2006.
15. Montes acosta ana, ortega díaz gina y cabarcas ortega itzá. "satisfacción del paciente hospitalizado en la atención de enfermería en el hospital universitario de cartagena". Tesis. Colombia: hospital universitario de cartagena, cartagena; 2007.
16. Chávez zegarra, gaby sonia, y lozano velásquez, lucia del pilar. "relación entre la interacción enfermera usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, hospital nacional guillermo almenara". Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Lima: hospital nacional guillermo almenara, lima; 2007.
17. Quispe ninantay, ángela maría. "opinión que tiene los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención". Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Lima – peru. Unmsm. Lima: hospital, lima - peru; 2005.
18. Remuzgo artezano, anika. "nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría". Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Lima – peru. Unmsm. 2002. Lima: hospital guillermo almenara, lima - peru; 2002.
19. Uruce velazco isabel. "satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía". Ica - peru: hospital santa maría del socorro, ica; 2006.
20. Acosta román, mercedes. "calidad de atención de enfermería y su influencia en la recuperación de pacientes geriátricos". Huancayo - peru: hospital essalud, huancayo, junin; 2003.
21. Montero saldarriaga y tovar baca. "factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los servicios de cirugía". Huancayo - peru: hospital el carmen, junin; 2003.
22. Salazar sandoval y suasnabar fonseca. "factores que influyen en el grado de satisfacción de necesidades en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. Huancayo - peru: hospital daniel alcides carrion, junin; 2003.
23. Medina, José I. "la pedagógica del cuidado". 14th ed. España: editorial alertes; 1999.
24. Bermejo, José Carlos. "humanizar la salud". 16th ed. Madrid - españa: editorial printed en artes graficas gar; 1997.

25. Ops. "la garantía de la calidad – acreditación de hospitales para américa latina y el caribe". 18th ed.; enero - 1999.
26. ¿qué es la calidad? [online].; 2017 [cited 2017 11 13. Available from: hyperlink "c:\\users\\usuario\\appdata\\roaming\\microsoft\\word\\http\\www.sld.cu\\galerias\\ppt\\sitios\\pdvedado\\258;3" <http://www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/pdvedado/258;3> .
27. Gerencia en salud. [online].; 2017 [cited 2017 11 13. Available from: hyperlink "c:\\users\\usuario\\appdata\\roaming\\microsoft\\word\\http\\www.gerenciaensalud.com\\art260.htm" <http://www.gerenciaensalud.com/art260.htm> .
28. Malogan londoña. "garantía en la calidad en salud". In. Bogota - colombia: editorial medica internacional ltda; 2001. P. Pag 143.
29. "conceptos generales de calidad". In folletos.; 2004. P. Pag. 5.
30. Marie, francoise. "encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería". Revista rol de enfermeros. 1999; pág. 27.
31. Modelos teoricos de enfermeria. [online].; 2017 [cited 2017 11 13. Available from: [hyperlink "c:\\users\\usuario\\appdata\\roaming\\microsoft\\word\\http\\enfermeros.org\\modelos-teoricas.html"](http://enfermeros.org/modelos-teoricas.html) <http://enfermeros.org/modelos-teoricas.html> .
32. Jhons o. In "administración por calidad total". México: editorial mcgraw-hill interamericana; 1992. P. Pag 5.
33. Ocaña r., leithold; "relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital hermilio valdizán", huánuco, 2013.
34. Hilario p., yofré; "nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital hermilio valdizán medrano"; huánuco, 2012.
35. Ramírez p., elida y colaboradores; "calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor-servicio de medicina hospital hermilio valdizán medrano"; huánuco, 2011.
36. Vanesa lombardi, milagros rojas. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de los enfermeros en el servicio de unidad de cuidados intensivos del hospital regional hermilio valdizan medrano huánuco - 2011[para obtener el título profesional de especialista en cuidados del adulto]; universidad nacional hermilio valdizán facultad de enfermería. Huánuco, 2012.

ANEXOS

ANEXOS N° 01

GUIA DE ENCUESTA DE LAS CARACTERISTICAS GENERALES DE LA MUESTRA EN ESTUDIO

ID. N°.....

Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital de tingo maría - 2017

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- ❖ Obtener información sobre el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado de la enfermera en centro quirúrgico.

Responsable de la recolección:.....

INSTRUCCIONES: A continuación se le entrevistara en base a una serie de enunciados para lo cual le pedimos que conteste a cada uno de ellos según sea conveniente, marcando con un aspa (x) cada pregunta.

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

I. DATOS GENERALES:

A. Fecha.....

B. Edad

- ✓ 18 – 26 años ()
- ✓ 27 – 36 años ()
- ✓ 37 – 45 años ()
- ✓ 46 – 53 años ()
- ✓ 54 – 60 años ()

C. Sexo:

F ()

M ()

H. Grado de Instrucción:

- a) Analfabeto: ()
- b) Primaria: ()
- c) Secundaria: ()
- d) Superior: ()

6. Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.					
7. Cuando usted ingresa al quirófano la Enfermera se acerca con un gesto amable.					
DIMENSIO OPORTUNA					
1. La Enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar					
2. La Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano					
3. La Enfermera soluciona sus diferentes dudas					
4. La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria					
5. La Enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones					
6. La enfermera explica para que sirven sus medicamentos durante su administración.					
7. Antes de ingresar a quirófano la Enfermera estuvo a su lado.					
8. Después de que sale de quirófano la Enfermera se muestra atenta hacia el paciente.					
9. La Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano.					
10. La enfermera le controla las funciones vitales					
DIMENSION CONTINUA					
11. El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible					
12. Acude la enfermera de inmediata cuando siente algún molestia (dolor, nauseas)					
13. Siente que la enfermera cuida de su intimidad.					
14. La Enfermera le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta.					

15. La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire					
16. La Enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación.					
17. La Enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa. (dieta, ejercicios e higiene)					
DIMENSION SEGURA					
18. La enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden.					
19. La Enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado.					
20. La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano.					
21. Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano					
22. La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.					
23. La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud.					

III.

¿Que sugiere Usted para mejorar la atención de Enfermería en Centro Quirúrgico?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto acerca del Cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del Hospital Tingo María - 2017.**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

FIRMA DEL PACIENTE

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado paciente

La investigadora del estudio para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicaran en lo absoluto.

LIC ROBERT LEON POZO

LIC GROVER CABRERA FERNANDEZ

LIC CATHERINE CECILIO JARAMILLO

**AUTORES DE LA TESIS DE
INVESTIGACION**

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la Valdez del instrumento en estudio, se tuvo que requerir el juicio de 5 expertos, donde se construyo una matriz de análisis de las respuestas, así concordancia de las respuestas de los jueces.

ITEM	VALORACION DE JUECES					PRUEBA BINOMIAL (VALOR P)
	1	2	3	4	5	
1	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
2	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
3	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
4	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
5	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
6	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
7	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
8	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
9	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
10	SI	SI	SI	SI	SI	0,05
TOTAL						0,50
Significado de la concordancia (valor p)						0,50

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Se ha considerado:

0 = Si la respuesta es negativa

1 = Si la respuesta es positiva

Considerado que existe concordancia significativa cuando el valor "P" es menor que 0,05; el instrumentó es válido, según el juicio de expertos, ya que la concordancia del instrumento en estudio alcanzo un valor P = 0,50

Nombre de los expertos con los respectivos grados

- ❖ Lic. Esp. Emerg. Robert Reategui Ruiz
- ❖ Lic. Esp. C. Qx karen Catherine Izarra Sandoval
- ❖ Lic. Esp. C. Qx Yisa Melendez Leiva
- ❖ Lic. Esp c. Qx Carlos Calderon Paulino
- ❖ Lic. Esp Emerg. Edith Susy Villanueva Omonte

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar los resultados de la prueba estadística de:

Coeficiente de confiabilidad ALFA DE CROMBACH:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{S_j^2}{S_t^2} \right)$$

DONDE:

α : Coeficiente de confianza alfa de crombach

K : Numero de items

S_j^2 : Varianza de cada item

S_t^2 : Varianza total

Obteniéndose los siguientes resultados:

Resumen Del Proceso De Los Casos

		N	%
casos	validos	60	100,0
	excluido ^a	0	0
	total	60	100,0

ESTADISTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de cronbach	Alfa de cronbach basada en los elementos tipificados	N de elemento
0,99	0,99	7

Como el valor de alfa de crombach es superior a 0,90 se considera instrumento como altamente confiable

DATOS GENERALES

EDAD	N°
18-26	8
27-36	12
37-45	11
46-53	14
54-60	15
TOTAL	60

SEXO	N°
Masculino	30
Femenino	30
Total	60

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°
analfabeto	5
Primaria	22
Secundaria	22
Superior	11
Total	60

