

**UNIVERSIDAD NACIONAL
"SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SECCIÓN DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A
LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLÓN 61 DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

**TESIS:
PARA OPTAR EL TÍTULO DE ENFERMERO ESPECIALISTA EN
CIRUGIA GENERAL**

AUTORAS:

LIC. ENF. LUCILA CAMPOS RAMOS

LIC. ENF. CAROLINA HUARI ARROYO

ASESORA:

LIC. ROSA HERNANDEZ ONOFRA

**LIMA - PERÚ
2014**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
FRENTA A LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
PABELLON 6I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
LIMA 2014**

AGRADECIMIENTO

**A DIOS, MI FAMILIA, DOCENTES PARA
PODER ASUMIR NUEVOS RETOS Y
EMPONDERAR ENFERMERÍA.**

CAROLINA HUARI

**A MI ASESORA EN ESTE TRABAJO DE
INVESTIGACION, LA MAGISTER ROSA HERNANDEZ,
LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL
LOAYZA Y SOBRE TODO A LOS PACIENTES POR SU
APOYO.**

**A MI QUERIDA TIA INES CAMPOS QUE FUISTE EL
CENTRO DE MI INSPIRACION.**

LUCILA CAMPOS

DEDICATORIA

DEDICO AL MOTOR Y MOTIVO ANGELO,
ANDRÉ Y MI FAMILIA QUE CON SU APOYO
HICIERON UNA DE LAS EXPERIENCIAS
MÁS INOLVIDABLES DE MI CARRERA.

CAROLINA

ADIÓS POR GUIAR CADA PASO QUE HE DADO.
A MI MADRE QUE HA SABIDO FORMARME CON BUENOS
SENTIMIENTOS, HABITOS Y VALORES
A MI PADRE QUE ME HADO LA VIDA, QUIEN ME GUÍA
DESDE EL CIELO.

LUCILA

ÍNDICE

RESUMEN	Pág. 08
INTRODUCCIÓN	Pág. 11
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	Pág. 13
2. HIPOTESIS	Pág. 14
3. VARIABLES	Pág. 14
4. OBJETIVOS	Pág. 15
5. MARCO CONCEPTUAL	Pág. 17
6. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	Pág. 33
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	
1. MÉTODO	Pág. 37
2. PROCEDIMIENTO	Pág. 38
3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	Pág. 40
4. MATERIALES E INSTRUMENTO	Pág. 41
5. POBLACIÓN Y MUESTRA	Pág. 42
6. ASPECTOS ÉTICOS	Pág. 43
7. TRATAMIENTO DE DATOS	Pág. 44
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Pág. 70
2. DISCUSIÓN	Pág. 71
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
1. CONCLUSIONES	Pág. 74
2. RECOMENDACIONES	Pág. 75
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	Pág. 76
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

TABLA Nº 1	Pág. 48
TABLA Nº 2	Pág. 50
TABLA Nº 3	Pág. 52
TABLA Nº 4	Pág. 54
TABLA Nº 5	Pág. 56
TABLA Nº 6	Pág. 58
TABLA Nº 7	Pág. 60
TABLA Nº 8	Pág. 62
TABLA Nº 9	Pág. 64
TABLA Nº 10	Pág. 66
TABLA Nº 11	Pág. 68
TABLA Nº 12	Pág. 70

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Pag. 49
GRÁFICO 2	Pag. 51
GRÁFICO 3	Pag. 53
GRÁFICO 4	Pag. 55
GRÁFICO 5	Pag. 57
GRÁFICO 6	Pag. 59
GRÁFICO 7	Pag. 61
GRÁFICO 8	Pag. 63
GRÁFICO 9	Pag. 65
GRÁFICO 10	Pag. 67
GRÁFICO 11	Pag. 69
GRÁFICO 12	Pag. 71

RESUMEN

La calidad es definida por los pacientes a partir de sus valores y expectativas, de forma que la satisfacción del paciente es al mismo tiempo objetivo y resultado de la atención. En consecuencia la satisfacción puede ser entendida como el estado afectivo resultado de la percepción del usuario hacia diferentes aspectos de la atención de enfermería, incluida la capacidad técnica de personal de enfermería. El estudio efectuado tuvo como **Objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014.. **Material y métodos** es una investigación cuantitativa, diseño correlacional y de corte descriptivo transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 50 pacientes del servicio de cirugía pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima cuyo nivel de satisfacción del paciente post operado se midió con el cuestionario nivel de satisfacción y para medir la calidad de atención se realizó con un cuestionario tipo Likert. **Resultados** el 82,0% refieren un nivel de satisfacción óptima; el 18,0% tienen un nivel de satisfacción aceptable; no existiendo una satisfacción del usuario insatisfecha. En relación a calidad de atención calidad de cuidado de enfermería buena, el 20% refiere una calidad de atención **Conclusiones** Estadísticamente evidenciamos una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, según la prueba estadística de chi cuadrado, con una confiabilidad del 95% ($P=0,0000$) existe una relación entre el nivel de satisfacción optima y la calidad de atención buena, así como a un nivel alto de conocimiento predomina una actitud favorable.

PALABRAS CLAVE:

Nivel de satisfacción; paciente post operado; calidad del cuidado de enfermería.

ABSTRACT

Quality is defined by patients from their values and expectations, so that patient satisfaction is both objective and outcome of care. Satisfaction can therefore be understood as the result of the affective state of the user perception towards different aspects of nursing care, including technical capacity of nurses. The study was conducted as Objective: To determine the level of patient satisfaction after surgery compared to the quality of care provided by the nurse in the Surgery Service Pavilion 6I Archbishop Loayza National Hospital Lima 2014. Material and methods is a research quantitative, correlational descriptive design and cross-cutting. The study sample consisted of 50 patients from the flag 6I surgery Archbishop Loayza National Hospital Lima whose level of patient satisfaction after surgery was measured with the standard questionnaire satisfaction and to measure the quality of care was performed using a standard questionnaire Likert. Results 82.0% reported an optimal level of satisfaction; 18.0% had an acceptable level of satisfaction; not existing a dissatisfied user satisfaction. Regarding quality of care good quality nursing care, 20% report quality care we show Conclusions Statistically significant relationship between the level of satisfaction and quality of care, according to the chi-square test statistic, with a reliability of 95% ($P = 0.0000$) there is a relationship between the optimal level of satisfaction and quality of good care and a high level of knowledge predominates favorably.

KEYWORDS:

Satisfaction level; patient operated post; quality of nursing care.

INTRODUCCION

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. Es por ello que se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad ¹.

El abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad ². 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.

La atención con calidad y calidez de la enfermera en el postoperatorio; es básico y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente. Considerando que la calidad debe estar basada en las necesidades de los pacientes desarrollando técnicas o indicadores para mejorarlas.

La calidad de atención es un compromiso, que requiere recurrir a todos los elementos existentes para alcanzarla. Respecto a la misma, existe la percepción de que hoy los pacientes están buscando profesionales que actúen en forma humana

deseando para ello enfermeras que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan el estado actual en el que se encuentra porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo.

El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias. El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, nos referimos al hecho de que el personal no solo debe identificarlo por su nombre sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud.

El Hospital Arzobispo Loayza fundado por el primer Arzobispo del Perú Jerónimo de Loayza con el nombre de Hospital de Santa Ana, a inicios del siglo XX la Beneficencia Pública de Lima emprendió la construcción de su actual local en la Av. Alfonso Ugarte. Tiene un promedio de atención diario en consultorio de Cirugía de 53 atenciones; un número de camas hospitalarias de 735. Un promedio de pacientes hospitalizados en el área de cirugía por trimestre de 9113 y el número de intervenciones quirúrgicas por trimestre 4371 y el número de intervenciones quirúrgicas del pabellón 6 I de 692 por trimestre.

Esta investigación determina el nivel de satisfacción del paciente post en el servicio de Cirugía Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014.

El propósito fue demostrar la necesidad de implementar un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permitan regular y consolidar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario .

Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptiva, prospectiva y de corte transversal, se realizó en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Loayza del 2014. Para una mejor comprensión, este estudio está organizado de la siguiente manera; capítulo I contiene: formulación del problema, hipótesis, variables, objetivos, marco conceptual, antecedentes del estudio; capítulo II contiene: método, procedimiento, diseño de investigación, materiales e instrumento, población y muestra, aspectos éticos, tratamiento de datos; capítulo III contiene: presentación e interpretación de resultados, discusión, capítulo IV conclusiones y recomendaciones, conclusiones y finalmente la referencia bibliográfica y anexos.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El cuidado de enfermería se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto. La complejidad estructural del cuidado de enfermería radica en su naturaleza humana y social, y en la relación dialógica y de interacción recíproca entre el profesional de enfermería y el sujeto cuidado, en la cual se desarrolla un intercambio de procesos de vida y de desarrollo humano distintos, con una manera particular de entender la vida, la salud, la enfermedad y la muerte. En esta interacción con el sujeto cuidado, individuo y colectivos, la comunicación en su forma verbal, gestual, actitudinal y afectiva se constituye en un escenario para el encuentro con el otro y en un eje para desarrollarse y ser con otros, es decir es un elemento fundamental del cuidado. Puede decirse, entonces, que en esencia el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto-sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales.

Para Marie Françoise Collière “cuidar es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades”

Para Jean Watson, una ocasión de cuidado es el momento (el foco en el espacio y el tiempo) en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada. Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la posibilidad de venir juntos a una transacción humana a humano.

Benner completa que la esencia de la Enfermería es el cuidar, la cual se ejecuta a través de una serie de Acciones de Cuidado dirigidos a otro ser humano o grupos con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar

las molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad o a mantener la salud, por ésto las personas que ejercen esta profesión deben poseer el conocimiento y la capacidad intelectual que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre los problemas inherentes o que alteren la salud de las personas que cuidan., Siendo el cuidado una necesidad humana, esencial para la salud y la supervivencia de ellos , de no ser realizado correctamente esto puede dañar la salud del paciente y aumentar el tiempo de recuperación durante la hospitalización.

La satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. ¹

Donabedian dice que la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. ¹

En cuanto a la asistencia de Enfermería en el período postoperatorio se dirige al restablecimiento del equilibrio fisiológico del paciente, y a la prevención del dolor y las complicaciones. La valoración cuidadosa y la intervención inmediata ayudarán al paciente a recuperar su función normal con tanta rapidez, seguridad y comodidad como sea posible. Se hará todo esfuerzo para anticipar y prevenir de ser posible, los problemas en el período postoperatorio.

Durante nuestro trabajo profesional en el Hospital Loayza se observa que el profesional de enfermería no brinda la atención inmediata al paciente o usuario a veces por la demanda de pacientes. El paciente llama por dolor en la herida operatoria. La enfermera está ocupada pasando pacientes a sala de operación,

canalizando una vía periférica, o colocando SNG, a veces la enfermera acude al llamado del paciente a destiempo ya que la enfermera no se abastece por la demanda de pacientes porque tiene que chequear los medicamentos para todos los pacientes que ingresan a Sala de Operaciones. Los pacientes se quejan que algunas enfermeras no son amables, con ellos y los tratan mal. Se dirigen a su respectiva cama. Sin saludarlo, se muestran indiferentes con ellos. Por lo que se formuló el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el nivel de nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la calidad de cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Arzobispo Loayza del 2014 ?

2. HIPÓTESIS

2.1. HIPÓTESIS ALTERNA

H₁: “El nivel de satisfacción que tienen los pacientes post operado, es óptima sobre la Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.”

2.2. HIPOTESIS NULA

H₀ “El nivel de satisfacción que tienen los pacientes post operado, es inadecuado sobre la Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Pabellón 6 I . del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”.

3. VARIABLES

3.1.1. Variable Independiente:

Calidad del cuidado de enfermería

3.1.2. Variable Dependiente:

Nivel de satisfacción del paciente post operados acompañantes

3.1.3. Operacionalización de Variables

4. OBJETIVOS

4.1. GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014.

4.2. ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014.
- Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera según la dimensión interpersonal, técnica científica y confort en el servicio de Cirugía del Pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014

5. MARCO TEORICO

5.1. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES (CLIENTES)

5.1.1. SATISFACCIÓN

La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo. La satisfacción en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema³

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción⁴.

No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud y/o sufrimiento.

La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la insatisfacción, solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo mínimo el mayor tiempo posible. Cuando la parte racional ha registrado por varias veces el ciclo satisfacción - estado de plenitud y marca el objetivo de conseguir ese estado de forma indefinida con el mínimo esfuerzo posible. Es entonces cuando se necesitará de la

consecución del estímulo adecuado para activar la motivación que nos permitirá emplear la energía para movernos. En ocasiones la parte racional puede entrar en conflicto: Si empleo energía pierdo el estado preferente; pero puedo obtener aun más opciones para sostener dicho estado, si actúo. Cuando ese ciclo se ha realizado por muchas veces, se puede entrar en un estado de apatía, pues la parte racional puede llegar a la conclusión de que el esfuerzo invertido no merece la pena, sobre todo si hemos fracasado muchas veces o cuando nos hemos acostumbrado a que alguien se moleste por nosotros y en un momento dado ya no lo tenemos a mano, o no lo logramos convencer⁵.

La mente que se retroalimenta con el beneficio ajeno establece una excepción a esta regla; a eso lo solemos llamar amor, y por conclusión, se establece que el amor es necesario para entender y sostener la felicidad plena. Brindando atención de calidad, para satisfacer las necesidades del usuario, tanto físicas, emocionales y espirituales, es perseguir la calidad del servicio.

5.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención que permite visualizar el nivel en que se encuentra la población atendida. La calidad en la atención de enfermería, es la satisfacción de las necesidades en el momento indicado, utilizando los recursos adecuados y de acuerdo con la naturaleza y severidad de cada caso.

Para garantizar la satisfacción de las necesidades de salud debe realizarse el uso de suministros y recursos adecuados, promover la prevención, promoción, curación y rehabilitación de la salud.

Para lograr la satisfacción del paciente, se incluye al personal que brinda la atención y la atmósfera donde se da la atención y se establece la relación personal. La evaluación de la satisfacción del usuario se realiza en base a variables gerenciales sistemáticas, que buscan medir las condiciones estructurales de los servicios, tales como los parámetros físicos, personal calificado, funcionamiento de equipos

5.1.3. DIMENSIONES QUE DENOTAN SATISFACCIÓN EN EL USUARIO

Se refiere a todos aquellos aspectos necesarios en la atención al usuario y que de ser cumplidos a cabalidad generan satisfacción en él. Entre ellos están: ⁶

- Elementos tangibles como el equipo necesario para prestar la atención.
- La fiabilidad: como la certeza de hacer lo que se ofrece en la atención
- La capacidad de respuesta, cuando las enfermeras nos brindan un servicio rápido
- La seguridad: cuando el actuar del personal de enfermería refleja confianza
- La empatía, cuando el personal de enfermería comprende las necesidades del paciente.

5.1.4. DIMENSIONES TANGIBLES

A este respecto se pueden mencionar como elementos tangibles en la atención que recibe el usuario como: equipo necesario y en

buenas condiciones, pulcritud de la enfermera que brinda la atención y una infraestructura limpia y agradable, como también ventilada e iluminada.

Una buena ubicación de servicios, cuidar la imagen de las instalaciones, buena atención en la recepción al paciente, dar información, tener protocolo de atención, homogenizar la atención, buenos modales.

5.1.5. FIABILIDAD

Este elemento de la satisfacción del usuario es fundamental. No todos los pacientes precisan el mismo tipo de cuidados, ni el mismo tipo de atención de enfermería, por ello es necesario que las acciones de enfermería sean de acuerdo a las necesidades de los mismos pacientes, sin olvidar que cada paciente es un ser único irrepetible.

Para lograr lo anterior se debe ofrecer y demostrar máxima calidad de atención, cumplir con protocolos, demostrar capacidad para resolver problemas, evitar errores administrativos.

Durante la hospitalización los pacientes necesitan ser desplazados de un lugar a otro, por ejemplo de su unidad a la clínica, a Rx. etc. lo que crea incomodidad y desorientación en las personas, además de limitaciones, en sus movimientos, por lo que el personal de enfermería debe reducir al máximo esas incomodidades.

Cuando el personal de enfermería ofrece realizar algo en beneficio del paciente, debe hacerlo, para lograr su confianza. Sumado a lo anterior debe reflejar interés por mantener la salud del paciente.

5.1.6. CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta se refiere a que el personal de enfermería sea capaz de explicar al paciente el tipo de tratamiento, por qué se le está administrando y sobre todo le explique cuando inicia y cuando termina el tratamiento o procedimiento que se está efectuando. Disponibilidad de tiempo cuando el usuario lo pida, medir y ajustar las necesidades del usuario en relación a la respuesta, uso adecuado de tecnología, evitar riesgos.

5.1.7. EXPLICACIÓN DEL POR QUÉ Y TIEMPO DEL TRATAMIENTO

Explicar al paciente o a su familia, el tipo de procedimiento o tratamiento que debe recibir es importante, cuando empieza y cuando termina. Una explicación clara y concisa ayuda al paciente o a su familia a manejar menos estrés, a colaborar en la realización y cumplimiento del tratamiento. Sin embargo hay momentos que el personal olvida este factor tan importante, que podría lograr la satisfacción del usuario.

5.1.8. RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN

Atenderlo inmediatamente de acuerdo a su estado de salud, ya que la rapidez en la atención ayudará a aliviar en muchos de los casos los síntomas que presente el paciente sea cual sea la gravedad de los mismos.

5.1.9. SEGURIDAD

Para cumplir con este elemento tan necesario en la atención del paciente, es fundamental que todo el personal que lo atiende refleje confianza en su actuación, sea amable en su trato y posea

los conocimientos suficientes para responder a sus dudas.
Realizar acciones con seguridad y firmeza.

5.1.10. EMPATÍA

Es la capacidad que tiene el ser humano para relacionarse con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. Las enfermeras pueden lograrlo a través de proporcionar una atención individualizada y comprender sus miedos y necesidades entre otros.

5.1.11. CALIDAD

Modo de ser, carácter o índole, importancia, descripción y circunstancias de una persona. Estado, naturaleza, edad y otros datos personales o condiciones exigidas para determinados puestos, funciones y dignidades. 8

Determina desde ya un estado en cual se demuestra el desempeño en el área laboral de cada persona, de acuerdo a sus capacidades.

5.1.12. LA CALIDAD DE ASISTENCIA DENTRO DE UN CENTRO HOSPITALARIO SE FUNDAMENTA EN:

- Una organización dentro de la institución o del servicio, que garantice la cobertura de la función social del mismo.
- La suficiencia y adecuación de los recursos materiales.
- Disponibilidad y capacitación de los recursos humanos, que configuran la organización.
- La actuación de los individuos dentro de la organización.

5.1.13. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO

Donabedian no ha sido considerado en las referencia bibliográfica considera que la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.³

También refiere que es “la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado”. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor.³

El personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de una concepción holística del hombre y la mujer.

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mensurable de la intervención clínica, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos. Por ello, se han desarrollado escalas específicas para determinadas patologías, normalmente centradas en valoraciones de: empatía, información, competencia profesional, capacidad de respuesta, accesibilidad y confort.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

Con respecto a la teoría del cuidado humano de J.Watson , es importante rescatar el significado los comportamientos de cuidado que conforman cada categoría de cuidado para la satisfacción del paciente.

Categoría sentimientos del paciente: sentimientos positivos resultantes de la interacción enfermera - paciente (sentirse apoyado, acogido, atendido, cuidado, sentir afecto, crecer como ser humano)

Categoría apoyo emocional: apoyo percibido por el paciente en la interacción de cuidado con el personal de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente. Este apoyo emocional corresponde al elemento asistencial de Watson "Desarrollo de una relación de ayuda – confianza"

Categoría apoyo físico: componente que el paciente percibe del personal de enfermería cuando entra en contacto con ellos, en actividades sencillas y significativas, como son mirarlo a los ojos,

tomarlo de la mano, realizar los procedimientos y cubrir sus necesidades físicas, incluida la atención oportuna para aliviar el dolor. De acuerdo con Watson dos elementos asistenciales importantes son la "Asistencia con la satisfacción de las necesidades humanas" y la "Provisión de un entorno de apoyo, de protección y/o corrección mental, física, sociocultural y espiritual".

La categoría pro actividad, definida como aquellos comportamientos del enfermero, que denotan atención anticipada, al abogar por el paciente, darle información precisa y oportuna a él y a su familia, acerca de la hospitalización y evolución, respondiendo preguntas y explicándole sobre procedimientos. Para Watson la "Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal" es un concepto importante de la enfermería, dado que separa el cuidado de la curación. Watson considera que las enfermeras tienen la responsabilidad de promover la salud a través de actividades preventivas. Este objetivo se alcanza enseñando a los pacientes los cambios personales que han de realizar para promocionar su salud, enseñándoles métodos de resolución de problemas e identificando la capacidad de afrontamiento y la adaptación a las pérdidas.

La categoría empatía, hace referencia a todas aquellas actitudes y acciones positivas que surgen en la interacción de cuidado tales como escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar (transpersonalizar), estableciéndose una relación cálida, agradable y cercana. El enfermero (a) genera la facilidad y disponibilidad para acercarse al otro, tener tiempo para escucharlo, comunicarse amablemente y establecer una relación empática. Para Watson la empatía es la capacidad de experimentar, y por lo tanto, de comprender las percepciones y

sentimientos de otra persona, así como la capacidad para comunicar esta comprensión.

La categoría disponibilidad para la atención: disposición que tiene el enfermero(a) para identificar el momento de cuidado, al estar pendiente de su sentir, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado, para actuar y acudir oportuna y eficazmente. Cuando dispuso de tiempo para escucharlos, acudir al llamado, hacerlo con prontitud, cubrir sus necesidades y vigilar el tratamiento ordenado.

5.2. LA CALIDAD Y CUIDADO

5.2.1. Naturaleza del cuidar- cuidado

Según Erdmann, 1996 refiere que; el cuidar y el cuidado se constituyen en el hacer de la enfermería como un modo, una forma, una manera, un estilo, un patrón, una dimensión, un sistema, una estructura, un proceso, u otros, con actitudes y estrategias formales e informales, visibles, sentidas, percibidas o no, que configura la práctica del ser-haciendo a través de la salud de los seres humanos en su proceso de vivir. La vida, entendida como el proceso de vivir se sustenta sobre el continuo proceso de cuidado mutuo y simultáneo de sí, de los otros y por los otros, de las formas vivas (seres vivos) y de los seres inanimados (mundo material físico).

Erdmann, 1996, El cuidado ocurre en los seres, a partir de ellos y a través de ellos, coexistiendo en la naturaleza donde sus estructuras pueden ser pensadas, ya que están presentes en la organización de la vida de los seres, en sus dominios biológicos, antropológicos, psicológicos, sociológicos y otros. Así, la

concepción de un sistema de cuidado es posible a partir del rastreo de su red simultánea de inter-retroacciones de sus movimientos ondulantes en el establecimiento de límites internos y externos, cuyos sentidos y significados resultan de propiedades todavía desconocidas por la ciencia, incluyendo sus posibles procesos auto-eco-organizadores. Es posible visualizar un sistema de cuidados de enfermería que se conforma por movimientos ondulantes de relaciones, interacciones y asociaciones en estructuras y propiedades de procesos auto-eco-organizadores de dimensiones variadas de cuidado. Estas abarcan desde el cuidar de sí, de sí junto con el otro, de sentir el sistema personal de procesar el cuidado del cuerpo por sí mismo, de ser y estar en el sistema de relaciones múltiples del cuidado, hasta la dimensión del cuidado con la naturaleza, integrándose con los demás sistemas sociales y naturales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y acercando a los seres en la búsqueda de mayor sobrevivencia, vida y civilización humana.

La naturaleza del cuidar está íntimamente ligada a la naturaleza humana, es el primer acto de vida. Cuidar es el proceso social que forma parte de la propia experiencia, ayuda a la supervivencia y hace posible la existencia, no solo las enfermeras cuidan, pero es el cuidar que sintetiza y da sentido a la palabra enfermera.

5.2.2. Importancia del cuidado enfermero

Surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del

paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros.

Por lo tanto el cuidado profesional de enfermería conlleva a una serie de repercusiones positivas tanto para los pacientes, como para los mismos profesionales de enfermería, de aquí la gran importancia de brindar un cuidado profesionalizado de enfermería. En los pacientes a recibir una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente; mejorar la comunicación y relación enfermera-paciente; que el paciente se encuentre mejor informado para la toma de decisiones sobre su salud; mínima estancia hospitalaria e incremento en la satisfacción de la atención.

Según Jean Watson, el cuidado efectivo promueve la salud y el desarrollo individual o de la familia, el cuidado integral el conocimiento biofísico y el de la conducta humana para producir o promover la salud y para ofrecer ayuda a quienes están enfermos. Por lo tanto, la ciencia del cuidado es complementaria de la ciencia de la curación y por último refiriendo que el cuidado genera más salud que curación.

“El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como intersubjetivo, responde a procesos de salud – enfermedad, interacción persona – medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. Ella conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera- paciente)”

5.2.3. Rol enfermero en el cuidado paciente

Brindar Atención de Enfermería Especializada al paciente en el postoperatorio en un estado de inestabilidad al dolor, estrés trauma quirúrgico, después de los procedimientos quirúrgicos o de otra índole hasta que el paciente pueda regular sus funciones vitales y tolerar los cuidados postoperatorios.

Prestar cuidados integrales en forma oportuna, continua y de alta calidad al individuo sano o enfermo frente a las experiencias humanas que ocurren a lo largo del ciclo vital humano en forma creativa e innovadora para fomentar, mantener, recuperar y/o rehabilitar la salud reduciendo y previniendo las alteraciones, teniendo en cuenta Planificar, ejecutar y evaluar diariamente los cuidados de enfermería tendientes a la satisfacción de las necesidades del paciente quirúrgico en el postoperatorio en todos los grados de complejidad.

El profesional de enfermería como cuidador , implica la participación activa en la promoción , mantenimiento y recuperación de la salud , mediante las medidas preventivas , estando alerta en las percepciones y preocupación del paciente y su familia , estando la enfermera moralmente responsable , estar dedicada como profesional y permanecer dispuesta para escuchar , dialogar y respondieren situaciones holísticas complejas .

Por lo tanto, se debe colaborar con los pacientes en la identificación de sus necesidades (Físicas , mentales, emocionales , socioculturales y espirituales) y en el desarrollo de sus soluciones , teniendo en cuenta que es lo mejor para el paciente ,siendo la enfermera técnicamente competente ,

científicamente conocedora , prácticamente responsable y emocionalmente capaz de afrontar las situaciones de crisis en el cuidado de la salud , capaz de controlar las situaciones del paciente, con actividades y con el manejo de sus propias emociones; teniendo la capacidad de explicar la fundamentación empírica y filosófica de sus acciones en relación con el cuidado de sus pacientes.

La función propia de la Enfermería es asistir al individuo, sano o enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a la muerte pacífica), que éste realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesarios. Y hacerlo de tal manera que lo ayude a ganar independencia a la mayor brevedad posible.

5.3. CALIDAD

5.3.1. Definición de Calidad

Etimológicamente el término de calidad proviene del latín "qualitas" que significa propiedad inherente a una cosa.

La Organización Internacional de Estándares, sostiene que la calidad es definida como: la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

Para el autor del libro "La Calidad del Servicio" Jacques Horovitz la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de recursos
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Calidad “es satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente”

Para Deming “Calidad es superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto”.

Joseph Juran opina que “la calidad es adecuación al uso y cumplimiento de requisitos”.

Para James y Stonner “Calidad es el nivel de excelencia que una empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. La calidad ayuda a los pacientes a lograr resultados óptimos de salud en un ambiente de excelente servicio. Cuando sobresalimos en satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes, ellos difunden los elogios.

Los clientes valoran la calidad y buscan el proveedor que no solo satisfaga sus necesidades sino que las supere”.

Para el Dr. Julio Colter, calidad en su definición más simple “es la satisfacción del cliente” y algo aún más “calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas”.

Para Philip Crosby, quien creó el movimiento de “cero defectos” y popularizó el concepto “hazlo bien la primera vez”, definió calidad como el cumplimiento de los requisitos del usuario o cliente, expresa también que, la administración de la calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades se llevan a cabo en la forma que fueron concebidas, por lo tanto, es una disciplina general que se encarga de prevenir los problemas antes de que éstos ocurran a través de la creación de actitudes y controles”.

Para el autor del libro “Administración y Calidad”.

Cuauhtemoc Anda “Calidad es la propiedad de un producto y para mejorarla se requiere del compromiso y responsabilidad de todos los miembros de una organización. La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten un juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto”.

Cornejo y Rosado señala calidad es “satisfacer plenamente las necesidades del cliente en cualquier organización, nuestro producto o servicio debe cumplir cabalmente con lo ofrecido.

Calidad es adecuar al uso.

Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas de los clientes.¹²

Calidad Total “es un sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del cliente que abarca a todos los gerentes, empleados y utiliza métodos cuantitativos para mejorar continuamente los procesos de una organización.”

Calidad Total según señala Cornejo y Rosado, en su libro Excelencia la nueva competencia:

Calidad es "satisfacer plenamente las necesidades del cliente".

Calidad es "cumplir las expectativas del cliente y algo más".

Calidad es "despertar nuevas necesidades del cliente".

Calidad es "lograr productos y servicios con cero defectos".

Calidad es "hacer bien las cosas desde la primera vez"

Calidad es "diseñar, producir y entregar un producto o servicio de satisfacción total".

Calidad total citado por el Centro Empresarial Latino Americano (CELA) 2005 "es satisfacer o superar las expectativas de los clientes al menor costo".

Calidad de cuidado en pacientes post operado

Según Donabedian refiere que la calidad de cuidado es el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud. ³

En la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procedimientos y la aplicación de la ética médica.

La gestión del cuidado da cuenta de los actos profesionales de la enfermera/enfermero, constituyendo un aspecto clave y

central de la calidad de la atención de los pacientes, toda vez que las actividades de enfermería constituyen un alto porcentaje de toda la actividad sanitaria en cualquier sociedad. La gestión del cuidado. implica la continuidad de la atención, desde el ingreso de la persona, desde la comunidad, hasta su reinserción a ésta.

La Organización Mundial de la Salud define la calidad de la asistencia sanitaria como el hecho de "asegurar que cada paciente reciba 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, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

5.3.3. Calidad del cuidado referente a la dimensión fisiológica:

La dimensión biológica responde a la satisfacción de necesidades básicas para mantener la estabilidad; la necesidad de higiene, alimentación, eliminación, la movilización y el manejo del dolor.

En la atención del paciente de mayor grado de dependencia, la enfermera debe comprobar que puedan deglutir; antes de intentar administrarles líquidos o alimento. Una función importante de enfermería es ayudar al paciente a conservar una hidratación y un estado nutricional satisfactorios; estimular al individuo a que tome líquidos con regularidad, ayuda a lograr su ingestión adecuada; si tiene dificultad para conservarlos, es preferible proporcionarle cantidades pequeñas a intervalos frecuentes, que darle un volumen grande de una vez. La enfermera puede ayudar a quienes presentan emesis (vómito); ésta debe permanecer siempre con el cliente, mientras vomita; el vómito es una

experiencia desagradable no sólo en lo físico sino por la pérdida de control y de la dignidad que molesta a la mayoría de las personas, la enfermera puede ayudar mucho a darles confianza aceptando con calma la situación y ayudándoles en forma amable pero eficaz. Cuando hay un agotamiento importante de los nutrientes del cuerpo, suele ser necesario restituirlos administrándoles en cantidades mayores de lo normal; si la persona no puede ingerirlos, por lo general se administran mediante venoclisis. La enfermera debe dar prioridad a todas las medidas necesarias para conservar o restablecer el equilibrio de líquidos y electrolitos.

Del mismo modo, es importante señalar que la alimentación es otro de los componentes de los cuidados de enfermería, puesto que constituyen una necesidad para el ser humano, la cual aporta los nutrientes vitales para apoyar los mecanismos bioquímicos y fisiológicos del cuerpo humano. Es por ello, que el personal de enfermería suministre la alimentación a todos aquellos pacientes hospitalizados que no pueden consumirla por sí mismos, ya que para mantener o restaurar la salud el individuo debe consumir diariamente alimentos necesarios para mantener las funciones vitales del organismo. Sobre este aspecto, Riopelle señaló que “beber y comer es la necesidad de todo organismo de ingerir y absorber alimentos de buena calidad, suficientes para asegurar su crecimiento, el mantenimiento de los tejidos y la energía indispensable para su buen funcionamiento”

La movilización es una actividad esencial en la vida del hombre, contribuye a la eficacia del funcionamiento de todos los procesos corporales, y al estar ausente disminuye el concepto que la persona tiene de sí misma. Al respecto Riopelle refiere que

"moverse y mantener una buena postura es una necesidad para todo ser vivo, estar en movimiento y movilizar todas las partes del cuerpo, con movimientos coordinados, y bien alineados permite la eficacia de las diferentes funciones del organismo. La circulación sanguínea se ve favorecida por los movimientos y las actividades físicas, de no tomarle importancia a la movilización en el paciente puede provocar disminución de la fuerza y tono muscular, aumento del riesgo de infecciones y embolias, problemas respiratorios, problemas urinarios, estreñimiento y úlceras por presión; por ello la importancia de prevenir la aparición de estos problemas, es fundamental asegurar una movilidad adecuada y el mantenimiento de posturas correctas.

La necesidad de higiene y confort, son consideradas fundamentales para el mantenimiento y restablecimiento de la salud de los pacientes hospitalizados, pues la piel es la primera línea de defensa contra las infecciones y las lesiones de los tejidos, además, las personas se sienten mejor cuando están frescas y limpias. En tal sentido, Kozier señala que "la higiene personal es el cuidado que la gente toma sobre sí misma en consideración de su salud; es un asunto altamente individual vinculado con los valores y las prácticas personales"

El dolor es el principal síntoma del postoperatorio, teniendo repercusiones negativas sobre su estado emocional y también sobre el funcionamiento normal de su organismo. Por ellos Orlando afirma que las enfermeras deben ayudar a aliviar el dolor físico o mental y no aumentarlo. Este supuesto se hace patente en el concepto de mejoría, con respecto a la conducta del paciente como resultado final de las acciones de enfermería.

5.3.3 Calidad del cuidado referente al cuidado psicoemocional

La enfermera proporciona servicios relacionados con el estado psicoemocional del paciente, la asistencia emocional constituye una prueba del respeto sincero, interés y preocupación que la enfermera tiene por el paciente. Con el desarrollo de este componente los pacientes pueden expresar como perciben el mundo, sus experiencias pasadas y sus expectativas, esperanzas. Incluyen lo que son los sentimientos, las emociones, estados de ánimo del paciente o del intelecto que influyen en las necesidades de autoestima, espiritualidad, aprecio, reconocimiento, autonomía, pertenencia, respeto, dignidad, confianza y seguridad psicológica.

Las necesidades emocionales del paciente estarían determinadas por su capacidad de adaptarse a las situaciones que le representen peligro, de adaptarse al riesgo que la cirugía represente y al enfrentarse a temores y ansiedades asociadas con acontecimientos de su historia.

5.3.4 Calidad del cuidado referente al cuidado Espiritual

Que vienen a conformar el vigor natural y la virtud que alienta, fortifica, da fuerza y valor para actuar en el mundo social al cual pertenece la persona. Estas necesidades son el resultado de los sistemas de creencias llamadas religiones y están estrechamente relacionados con las necesidades psicológicas.

Jean Watson proyecta una reverencia por las maravillas y misterios de la vida , un conocimiento de la dimensión de la vida espiritual , y una fundamental creencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para producir crecimiento y cambio , así mismo destaca el acto de ayuda a las personas para conseguir

más autoconocimiento , autocontrol y disposición para la autocuración independiente de la condición externa de salud ¹⁰.

La espiritualidad incluye la creatividad y la elección y se revela en el apego y el amor. Los imperativos éticos del cuidado que se asocian al aspecto espiritual se relacionan con nuestras obligaciones morales para con los demás; Esto significa no tratar nunca a las personas simplemente como un medio para un fin o como un fin en sí mismas, sino como seres que tiene la capacidad de tomar decisiones. El cuidado espiritual se centra en cómo se pueden o se deben facilitar las elecciones para el bien de los demás.

5.3.5 Calidad del cuidado referente al cuidado Social

Los seres humanos viven en grupos y la unidad más esencial de la sociedad es la familia, básicamente se refiere a la interacción entre el paciente con la familia y su entorno, asimismo el trabajo o actividad laboral, la utilización del tiempo libre, su escala de valores, creencias, hábitos, costumbre. Todos estos aspectos influyen en la satisfacción de necesidades de comunicación, interacción social, seguridad, protección física, recreación valores y cultura.

5.4 ASISTENCIA DE ENFERMERÍA POSTOPERATORIA

La asistencia de Enfermería en el período postoperatorio se dirige al restablecimiento del equilibrio fisiológico del paciente, y a la prevención del dolor y las complicaciones. La valoración cuidadosa y la intervención inmediata ayudarán al paciente a recuperar su función normal con tanta rapidez, seguridad y comodidad como sea posible. Se hará todo esfuerzo para anticipar y prevenir de ser posible, los problemas en el período postoperatorio.

Después de una intervención quirúrgica puede aparecer alteraciones fisiológicas que convierten en complejo el cuidado del paciente. Así, los pacientes sometidos a anestesia general tienden a presentar más complicaciones que los pacientes sometidos tan solo a anestesia local.

Para valorar el estado postoperatorio del paciente, la enfermera debe aplicar un método de pensamiento crítico, con datos basados en la información obtenida durante la valoración enfermera preoperatoria, en el conocimiento que tenga sobre la intervención quirúrgica llevada a cabo y en los sucesos ocurridos durante la operación. Esta información ayuda a la enfermera a identificar cambios y a tomar decisiones en relación con la atención del paciente.

La asistencia de enfermería en el postoperatorio entraña el cuidado intensivo con la finalidad de apreciar el estado del paciente, psicológica y físicamente e intervenir eficazmente para fomentar la recuperación, prevenir y apreciar oportunamente las complicaciones, proteger al paciente de lesión durante el período de inconsciencia, aliviar molestias y ayudar al paciente a recuperar su independencia.

5.5. Estrategias para la Calidad

Para mejorar la calidad se necesita un cambio de mentalidad, un cambio de actitud en el sentido de hacer cada vez mejor las cosas y esto incluye todos los ámbitos de nuestro desarrollo, es decir, en la familia, en la escuela y en el trabajo. Las estrategias para mejorar la calidad, tienen que ver con el esfuerzo y con la exigencia, éstas son algunas:

La calidad no es sólo satisfacer las expectativas de nuestros padres, maestros, jefes inmediatos o de nuestros clientes, sino superarlas. A su vez debe ser un valor compartido por todos los integrantes de la familia, escuela e institución. Así mismo implica asumir compromisos y

mejoramientos continuos y permanentes. El mejoramiento continuo se logra a partir de realizar en forma persistente y precisa esfuerzos constantes.

6. ANTECEDENTES

6.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

1. **MARGO PETEGUER R.** en su investigación titulada "Expectativas y satisfacción de los usuarios de atención primaria" México (2010). El objetivo fue conocer las expectativas de los usuarios y la relación que guarda con el nivel de satisfacción. Encontrando que los usuarios presentaron una expectativa que difiere de su satisfacción en relación con el nivel cultural y utilización de los recursos sanitarios. El estudio concluye que existe una discrepancia entre lo que esperan los usuarios del sistema público y lo que reciben del mismo.
2. **GUERRERO Y ROMAN DE C.** en el estudio "Satisfacción del paciente pos operado y el cuidado de Enfermería" Merida (2000), un estudio Expost-facto correlacional sobre la recibido, cuyo objetivo fue determinar la relación entre: la satisfacción del paciente pos operado, en sus factores: orientación e interacción enfermera-paciente y cuidados de la enfermera, recibido en sus factores: movilización e higiene y confort, el estudio se realizó en el Hospital "Dr. Carlos Edmundo Salas" de Pueblo Llano. Obteniendo una muestra al azar de 40 pacientes (el 50% de la población). Para la recolección de la muestra se utilizó un instrumento constituido por tres partes: la primera midió datos demográficos, la segunda parte midió la variable satisfacción del paciente post-operado, construida en escala tipo likert y la tercera parte midió la variable cuidados de enfermería recibidos construida en escala dicotómica. Los resultados obtenidos confirmaron

la ausencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio.

3. **CASTRO PRIETO MELVIN RICARDE** en el estudio de "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo – Agosto 2003" El estudio es de tipo descriptivo, explicativo y transversal. Se incluyeron 385 usuarios de los Servicios de Hospitalización. Se aplicó una ficha-encuesta individual a cada usuario, y los datos obtenidos se vertieron a una base de datos creada en el paquete estadístico SPSS 11.0 para su análisis, Llegando a las siguientes conclusiones: "La mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena está medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma sino también factores como los sociodemográficos y grado de instrucción."

6.2. ANTECEDENTES NACIONALES

1. **RUIZ AQUINO, MELY MELENI; MEDINA CASTAÑEDA, PATRICIA AMPARO; AMBROSIO VENEGAS, ROBERTO** en el estudio "satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Tingo María- PERU (2011) tuvo como Objetivo: describir el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Tingo María. Métodos: se realizó un estudio descriptivo con una población muestral de 47 pacientes post operados hospitalizados en el Hospital de Tingo María del departamento de Huánuco, durante el 2011. Los

instrumentos de recolección de datos fueron: guía de entrevista sociodemográfica, ficha documental, y la encuesta de satisfacción con los cuidados de enfermería. Se aplicó la estadística descriptiva con las medidas de tendencia central y de dispersión, cuya significancia se basó a un nivel $p \leq 0.05$; apoyados mediante el SPSS V.19. Resultados: las dimensiones de la satisfacción percibida por los pacientes post operados frente a los cuidados de enfermería, que más sobresalieron fue: la satisfacción con el tratamiento integral de enfermería y la prevención de riesgos en un 25,5%(12), un 61,7% (10) mostró mediana satisfacción con las necesidades fisiológicas y el 59,6% (28) refirió insatisfacción con la accesibilidad a los servicios de enfermería. De manera global, el nivel de satisfacción por los cuidados de enfermería durante el post operatorio, evidenció mediana satisfacción [51% (24)], seguido del 32%(15) de pacientes insatisfechos y 17% (8) de pacientes satisfechos, del mismo modo, los cuidados de enfermería, durante el post operatorio, percibido por la población muestral en estudio, fueron de nivel regular [47% (22)]. Conclusiones: existe mediana satisfacción percibida, frente al nivel regular de cuidados post operatorios que brinda el profesional de enfermería.38

2. **REMUZGO ANTEZANA ANIKA** en el estudio "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Universidad Nacional Mayor de San Marcos. PERU (2003), con el objeto de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. De los resultados se llegó a las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor 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 Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, siendo más bajo la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. La calidad de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la enfermera en el servicio de geriatría se caracterizó por ser de un nivel de satisfacción medio con tendencia hacia un nivel de satisfacción bajo. 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. En la dimensión de calidad respecto al indicador cuidados oportunos, se caracteriza como satisfacción baja en cuanto a la información sobre las normas hospitalarias cuando ingresó el paciente al servicio y satisfacción media respecto a la atención inmediata cuando el paciente lo solicita y la ayuda para expresar sus problemas psicosociales. En la dimensión calidad respecto al indicador cuidados continuos se caracteriza como satisfacción baja en cuanto a la educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias, y siendo aún más baja la satisfacción relacionado a la orientación sobre el tiempo de trabajo de las enfermeras(os) en el servicio. En la dimensión calidad respecto al indicador cuidado libre de riesgo se caracteriza como satisfacción baja sobre la información de los beneficios e importancia de su tratamiento del paciente siendo más baja la satisfacción sobre la explicación previa al alta del paciente adulto mayor para el autocuidado en el hogar y como satisfacción media en cuanto a la motivación para la participación en sus cuidados durante su hospitalización.

3. **MUÑOZ A.** El trabajo de investigación cuyo título es: "Evaluación de la Calidad de Atención expresada por el Cliente en el Servicio de Emergencia en el Hospital Regional "Honorio Delgado" realizado en

Arequipa (2007), donde concluye que la calidad de atención expresada por el cliente en el servicio es variable, siendo el tiempo de espera para ser atendido muy prolongado; el 45.6% refiere esperar más de 15 minutos y en su mayoría no se le explicó el motivo de la demora, el 33.1% de 11 a 15 minutos; considerando la particularidad del servicio, la cual determinará una mala calidad de atención. La orientación en su mayoría es información verbal en un 50.9%, el 33.7%, menciona alguna dificultad en la orientación, siendo la queja más frecuente la indiferencia del personal para responder y el 15.4% se orienta a través de carteles o letreros. Todas estas dificultades representan un prolongamiento en el proceso de atención, considerado como un indicador de mala calidad de atención.

4. **URURE, Velazco Isabel Natividad** en el trabajo "Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, (2006) "Estudio es de tipo descriptivo de corte transversal. Se incluyeron pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. conformada por 145 pacientes postoperados. formulario de 30 preguntas cerradas de opción múltiple (tipo escala Likert), instrumento de medición. Haciendo uso de la escala vigesimal de 0-20. Llegando a las siguientes conclusiones: "El nivel de satisfacción, en relación a necesidades en general fue de parcialmente satisfecho a satisfecho con un promedio ponderado de 3.60. Siendo mayor la satisfacción en necesidades: de amor y pertenencia con un promedio de 3.99 , de seguridad y protección con 3.92 de promedio , ubicándolas a ambas en el nivel de parcialmente satisfecho ; seguido de necesidades fisiológicas : nutricionales , de reposo , confort y de evitación de dolor y de eliminación con un promedio ponderado de 3.52 , 3.42 y 3.16 respectivamente

5. **ARANGUEZ APONTE** en el estudio “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en los servicios de cirugía y medicina Hospital Nacional Sergio Bernal - 2009”, Estudio descriptivo, de corte transversal. La muestra fue de 137 pacientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario auto aplicable, validado mediante juicio de expertos y prueba piloto. Los resultados mostraron que del total de pacientes encuestados la mayoría presentó un nivel de satisfacción regular en la atención humana, continua, segura y oportuna que brinda la enfermera. Llegando a las siguientes conclusiones: “En relación a la atención humana refirieron sentirse muy satisfechos con el trato y muy insatisfechos con el apoyo emocional y escasa comprensión. En la atención oportuna se encuentran muy satisfechos con la información sobre procedimientos especiales y muy insatisfechos con el tiempo que demora en llegar la enfermera. En la atención segura refirieron sentirse muy satisfechos con la seguridad física, emocional y muy insatisfechos en la educación y explicación sobre su tratamiento y, recuperación. En la atención continua estaban muy satisfechos con la periodicidad en el control de funciones vitales y muy insatisfechos en la información acerca de las actividades que deben realizar de acuerdo a su estado de salud. (AU)”
6. **HERRERA Salas**, “Opinión del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio 6 III de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Durante los meses de Febrero - Marzo 2005” El estudio fue descriptivo y de corte transversal, el instrumento utilizado se basó en una encuesta de preguntas pre clasificadas estructurado por 37 ítems, los datos obtenidos fueron procesados por el Programa Microsoft Excel y con el programa de SPSS, la muestra estaba conformada por 28 paciente hospitalizados, quienes opinaron que la atención que brinda la enfermera en sus cuatro dimensiones es calificada como rara vez: en lo humano el 89.2 por ciento por que no

tiene el trato amable, como una atención oportuna 78.6 por ciento por que la enfermera no está pendiente de los exámenes a realizarse. como segura también el 78.6 por ciento por no verificar si los síntomas disminuyen con la medicación, y sobre la atención continua el 75 por ciento refiere que la atención de enfermera es secuencial en cada turno. Llegando a las siguientes conclusiones: "El paciente es una persona que atraviesa una situación difícil en menor o mayor intensidad por tener un deterioro en su salud, aún más si va ser intervenido quirúrgicamente y la enfermera tiene un rol importante en su cuidado necesita saber que el paciente confía en ella, en sus criterios profesionales, conocimientos y destreza de enfermería; por lo tanto es importante conocer su opinión. Por lo que el presente estudio tuvo como objetivo determinar la opinión del paciente post operado sobre la atención de enfermería, humana, oportuna, segura, continua; realizado en el servicio 6 III de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Durante los meses de Febrero - Marzo 2004. En conclusión la opinión del paciente post operado sobre la atención de enfermería basada en sus cuatro dimensiones en el servicio 6 III de Cirugía es considerado como regular en 71.4 por ciento. (AU)."

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

METODOLOGÍA

1. MÉTODO

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, por el periodo y secuencia de investigación es transversal y según análisis y alcance de los resultados es descriptivo.

El nivel de investigación fue analítico de corte transversal, ya que nos permitió explicar la relación de las variables principales y arribar a los resultados y conclusiones del estudio efectuado en el servicio de cirugía pabellón 61 del Hospital Arzobispo Loayza.

2. PROCEDIMIENTO

Para la ejecución de la investigación se utilizaron o los instrumentos y técnicas siguientes:

2.1. Técnicas.

Entrevista individual.

Mediante esta técnica se aplicó el instrumento N° 01 cuestionario para medir el nivel satisfacción del usuario.

El instrumento N ° 02 para medir la calidad de atención en el servicio de cirugía del Hospital Loayza.

2.2. Validación de los instrumentos.

Para validar los instrumentos se recurrió a la prueba piloto a 10 enfermeras del Hospital Loayza quienes tuvieron las mismas características de inclusión, luego estos datos fueron analizados por el SPSS 21 para la fiabilidad del instrumento al alfa de crombach. (Anexo N° 15 y 16) Asimismo con la finalidad de verificar la operatividad, duración y confiabilidad del instrumento, se aplicó los coeficientes de Spearman Brown (0,716), Rulon Guttman (0.703) y Kuder Richardson (0.682), dando como resultado que el instrumento es confiable. (Anexo N° 12)

También al juicio de 05 expertos profesionales con grado de magíster y especialistas que cumplieron el papel de expertos y revisaron los instrumentos validándolo, para ello emitieron las observaciones respectivas que fueron levantadas y pasaron a una segunda revisión y una vez aprobado se procedió a la aplicación a las unidades de análisis respectivas. Teniendo en cuenta las sugerencias respectivas de cada experto; se llegaron a reestructurar algunos ítems en su forma y/o redacción. En forma general, se encontró concordancia de opiniones empleando la prueba binomial y/o el coeficiente de concordancia R de Finn. El cual indica que el instrumento tiene validez en el contenido. (Anexo N° 13)

2.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El procedimiento que se siguió para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos fueron:

- Coordinación previa del investigador con Director del Hospital Loayza, a quién se le envió una solicitud para la autorización de uso del campo de estudio.

- Para aplicar los instrumentos a las muestras de estudio se procedió a realizar la coordinación con las unidades de análisis.
- Se ingresó al servicio de hospitalización pre establecido para luego proceder a la aplicación de los instrumentos respectivos.
- Para aplicar los instrumentos a las unidades muestrales se tuvo que emplear días distintos para cada unidad de análisis.

2. 4. Tratamiento estadístico.

- Luego de aplicar los instrumentos se recogió y verificó la información para prevenir falta de datos con la ayuda de dos colaboradoras.
- Posterior a la aplicación de los instrumentos de información se construyó la base de datos en el programa SPSS 21, para luego realizar el vaciamiento de los datos de cada uno de los instrumentos aplicados.
- Luego se procedió a la construcción de las tablas en blanco donde se convirtieron los datos tabulados en datos puntuales y porcentuales para su presentación final en el informe de Tesis.
- Luego de procesar la información se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados y aplicar la prueba de contraste de hipótesis para confirmar o rechazar el enunciado.
- Se procedió luego a establecer las conclusiones del estudio y las sugerencias respectivas para establecer estrategias de mejora en el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Pabellón 6I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Podemos señalar que la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

Se utilizó el diseño no experimental, descriptivo transversal, correlacional que responde al siguiente esquema:



Dónde.

M_1 = Paciente pos operado

O_1 = Aplicación del cuestionario

4. MATERIALES E INSTRUMENTOS

Cuestionario satisfacción del usuario (anexo N°03)

Este instrumento tuvo preguntas estructuradas que facilitó dar las respuestas de la unidad de análisis del estudio. Este instrumento tuvo 25 ítems y permitió clasificar la satisfacción del usuario óptima, satisfacción del usuario aceptable, satisfacción del usuario insatisfecho

Cuestionario calidad de atención (anexo n°04)

Este instrumento contuvo 20 acciones a evaluar respecto la calidad de atención percibida del paciente pos operado que se encontró hospitalizado en el servicio de cirugía Pabellón 6I del Hospital Arzobispo Loayza y nos permitió clasificar la calidad de atención en buena, regular, mala.

5. POBLACIÓN

Población:

La población estuvo constituida por todos los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía Pabellón 6I del Hospital Loayza en un mes que es aproximadamente de 216 pacientes post operado de todos los servicios de cirugía se detalla en la siguiente tabla:

La muestra estimada para el presente estudio fue no probabilística, se utilizó muestreo por conveniencia siendo 50 pacientes en un mes.

Criterios de inclusión y exclusión:

INCLUSION:

- ✓ Pacientes post operado mediano de ambos sexos
- ✓ Pacientes sin alteración del estado de conciencia de acuerdo a la escala de Glasgow.
- ✓ Pacientes que no estén bajo efectos de sedación de acuerdo a al test de Ramsay .
- ✓ Pacientes que acepten participar voluntariamente.
- ✓ Pacientes mayores de 18 años de edad, hospitalizados en el servicio de cirugía

EXCLUSION:

- ✓ Pacientes con alteración del estado de conciencia
- ✓ Pacientes bajo efectos de sedación
- ✓ Pacientes que voluntariamente deciden no participar en el estudio
- ✓ Pacientes que se encuentren con problemas mentales.
- ✓ Pacientes que no deseen participar.

6. ASPECTOS ÉTICO

La información recibida estará sujeta en forma anónima y será utilizada exclusivamente para el estudio, ingresando al estudio aquellos padres que reúnan los criterios establecidos en forma voluntaria previa explicación del motivo de la investigación.

7. TRATAMIENTO DE DATOS

Comprende las siguientes etapas:

- **Clasificación de datos.**- Es la etapa del procedimiento de información que consiste en seleccionar los datos obtenidos, en función a diferentes criterios.
- **Codificación.**- Consiste en asignar o conceder valores a los ítems de las fichas, resultantes de los datos obtenidos.
- **Tabulación.**- La información será ingresada en una base de datos ACCESS para consolidar, totalizar en cifras a los resultados obtenidos, generar reportes para facilitar su posterior análisis e interpretación.
- **Construcción de tablas.**- Se elaboran tablas y gráficos estadísticos para darle mayor objetividad y facilitar la comprensión del presente trabajo de investigación.
- **Análisis estadístico.**- El procesamiento de datos se efectuó mediante un sistema obtenidos, computarizado empleándose los programas de Excel 2007 y SPSS versión 21 Para el análisis estadístico se uso una distribución de frecuencia porcentual, en cuanto a la variable competencia de enfermería.

Así mismo se utilizó pruebas no paramétricas: Chi cuadrado (X²) con el nivel de significancia (p 0.05). (Anexo N° 6)

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

VI. RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis e interpretación de resultados

Las encuestas y cédula de entrevistas representan una herramienta muy importante porque a través de ellas se puede tener acceso a información relacionada con los problemas.

Estos datos se representarán en gráficas de barras con su respectivo análisis donde se interpretarán los resultados de la cedula de entrevista y encuesta

CUADRO N° 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO	CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA						TOTAL	
	BUENA		REGULAR		MALO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
OPTIMA	33	66,0	8	16,0	0	0,0	41	82,0
ACEPTABLE	7	14,0	2	4,0	0	0,0	9	18,0
INSATISFECHO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	40	80,0	10	20,0	0	0,0	50	100,0

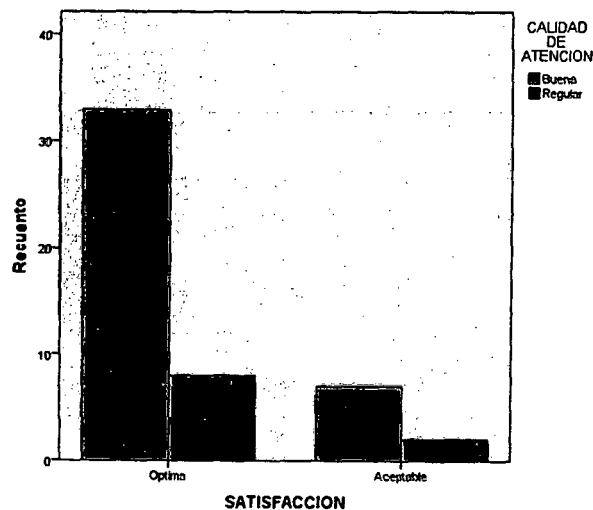
FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO - ESCALA DE LIKERT CALIDAD DE DE ATENCION PRUEBA ESTADISTICA

ESTADISTICOS DE CONTRASTE

	NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO	CALIDAD DE DE ATENCION
Chi-Cuadrado	6.034	1,123
gl	2	2
Sig.asintot.	,00259	,0087

GRAFICO N° 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



INTERPRETACION

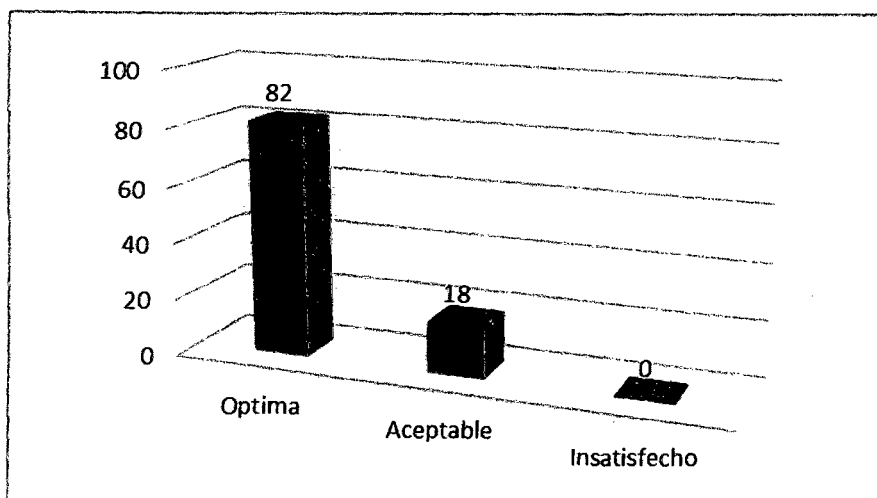
Los resultados de la investigación nos muestra que el 82,0 % de los pacientes post operados refieren un nivel de satisfacción óptima de ellos el 66% una calidad de atención buena, el 16% una calidad de atención regular. El 18,0 % de los pacientes refieren una satisfacción aceptable, de ellos el 14% refiere una calidad de atención buena y el 4% refiere una calidad de atención regular. Estadísticamente evidenciamos una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios, según la prueba estadística de chi cuadrado, con una confiabilidad del 95% ($P=0,0000$).

CUADRO N° 02
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA LIMA - 2014

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
OPTIMA	41	82,0
ACEPTABLE	9	18,0
INSATISFECHO	0	0,0
TOTAL	50	100,0

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 02
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA LIMA - 2014



INTERPRETACION:

Del 100% de paciente post operado del servicio de cirugía del pabellón 61 del Hospital Loayza nos muestra que el 82,0% refieren un nivel de satisfacción óptima; el 18,0% tienen un nivel de satisfacción aceptable; no existiendo una satisfacción del usuario insatisfecha.

CUADRO N° 03

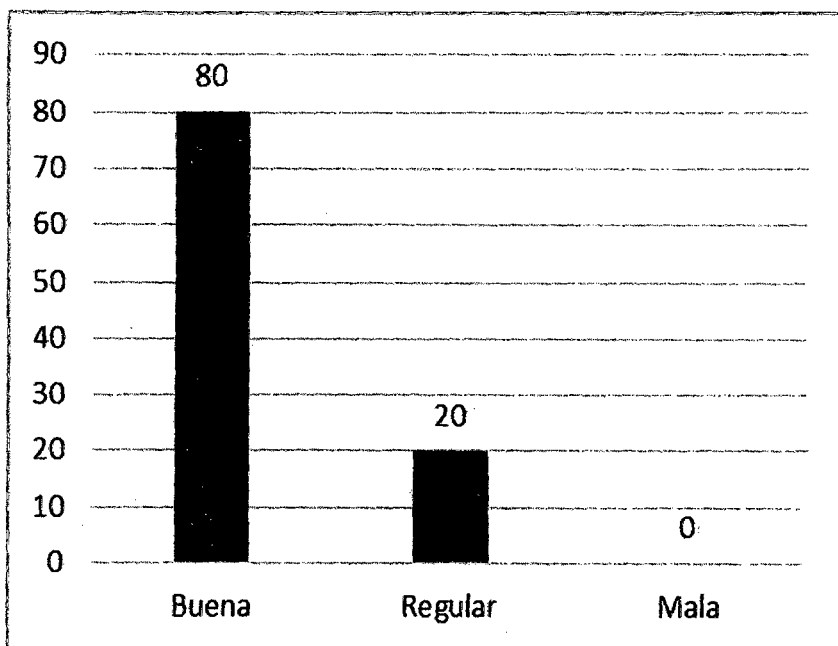
CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

CALIDAD DEL CUIDADO	N°	%
BUENA	40	80,0
REGULAR	10	20,0
MALA	0	0,0
TOTAL	50	100,0

FUENTE: ESCALA DE LIKERT CALIDAD DE ATENCION

GRAFICO N° 03

CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



INTERPRETACIÓN:

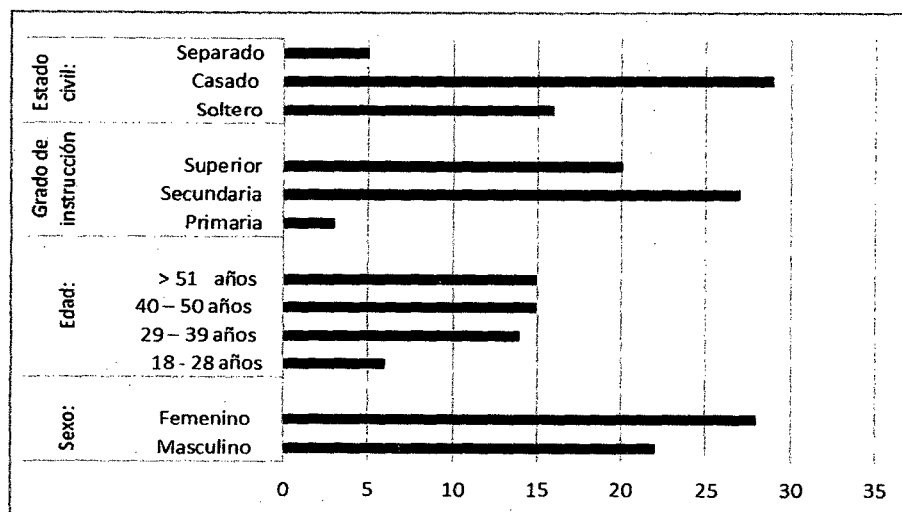
Del total de pacientes post operados del servicio de cirugía del pabellón 61 del Hospital Loayza el 80% refieren una calidad de cuidado de enfermería buena, el 20% refiere una calidad de atención regular.

CUADRO N° 04
CARACTERISTICAS DEMOGRAFIAS DEL PACIENTE POST OPERADO
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA LIMA -2014

CARACTERISTICAS DEMOGRAFIAS		FRECUENCIA	%
Sexo:	Masculino	22	44,0
	Femenino	28	56,0
Edad:	18 - 28 años	6	12,0
	29 - 39 años	14	28,0
	40 - 50 años	15	30,0
	> 51 años	15	30,0
Grado de instrucción	Primaria	3	6,0
	Secundaria	27	54,0
	Superior	20	40,0
Estado civil:	Soltero	16	32,0
	Casado	29	58,0
	Separado	5	10,0

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 04
CARACTERISTICAS DEMOGRAFIAS DEL PACIENTE POST OPERADO
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
LIMA - 2014



INTERPRETACION

De un total de 50 pacientes encuestados post operado del servicio de cirugía pabellón 6I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza el 56,0% corresponde al sexo femenino, el 30% tenía edades entre 40 a 50 años y de igual proporción pacientes de más de 51 años; el 54% tienen grado de instrucción de secundaria; y el 58% tienen estado civil casados.

CUADRO N° 05

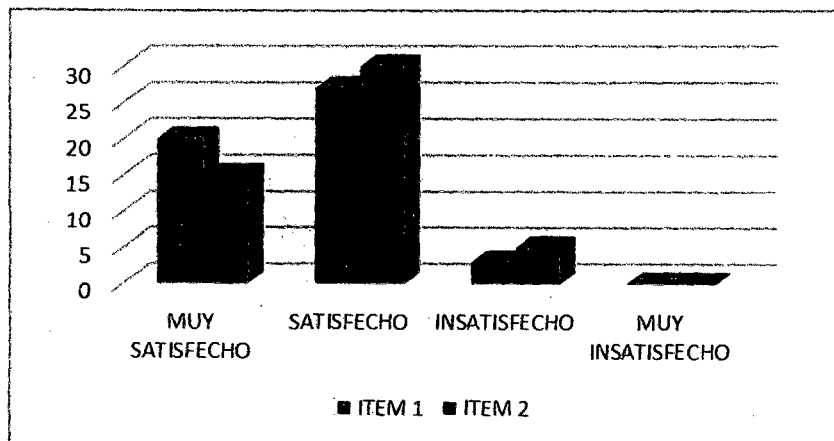
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION NUTRICIÓN EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

ITEM	NUTRICIÓN	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?	20	27	3	0	50
2	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir?	15	30	5	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 05

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION NUTRICIÓN EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**



COMENTARIO

En este cuadro se presenta las opiniones respecto a la satisfacción del paciente post operado en la dimensión "nutrición" 30 opiniones se sienten satisfechos en el ítem 2 "Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como le hizo sentir".

CUADRO N° 06

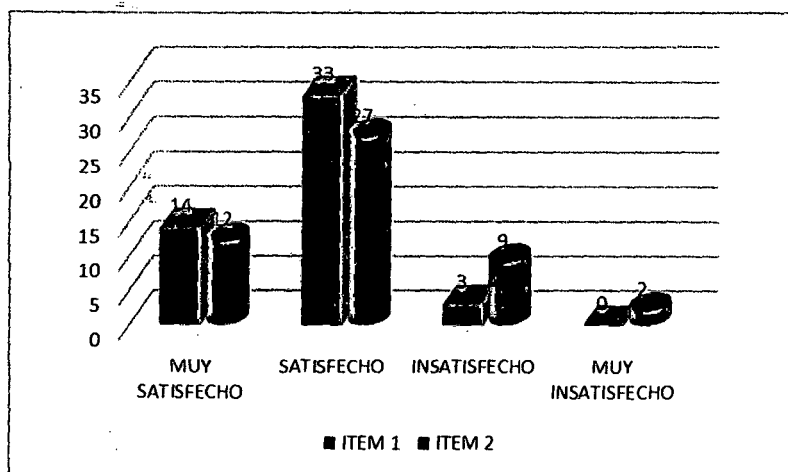
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION ELIMINACION EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

ITEM	ELIMINACION	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?	14	33	3	0	50
2	¿Cuándo le alcanzan la riñonera en caso de presentar vomito se siente?	12	27	9	2	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 06

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION NUTRICIÓN EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**



COMENTARIO

En relación a la satisfacción del paciente pos operado en la dimensión “eliminación” 33 opiniones se sienten satisfechos en el ítem 1 “Cuándo la enfermera oriento en la importancia de expulsar los gases le hizo sentir”.

CUADRO N° 07

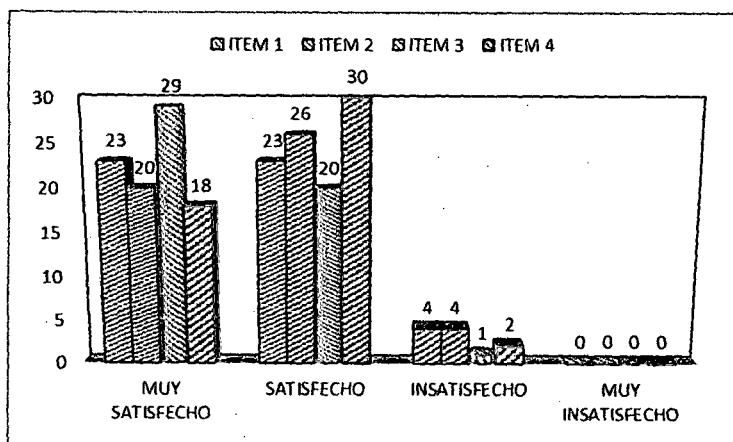
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO SEGÚN LA DIMENSION REPOSO Y CONFORT EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

ITEM	DIMENSION REPOSO Y CONFORT	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente	23	23	4	0	50
2	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentia dolor como la hace sentir?	20	26	4	0	50
3	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?	29	20	1	0	50
4	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?	18	30	2	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 07

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO SEGÚN LA DIMENSION REPOSO Y CONFORT EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



COMENTARIO

En relación a la satisfacción del paciente post operado en la dimensión "reposo y confort" 30 opiniones se sienten satisfechos en el ítem 4 "Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir".

CUADRO N° 08

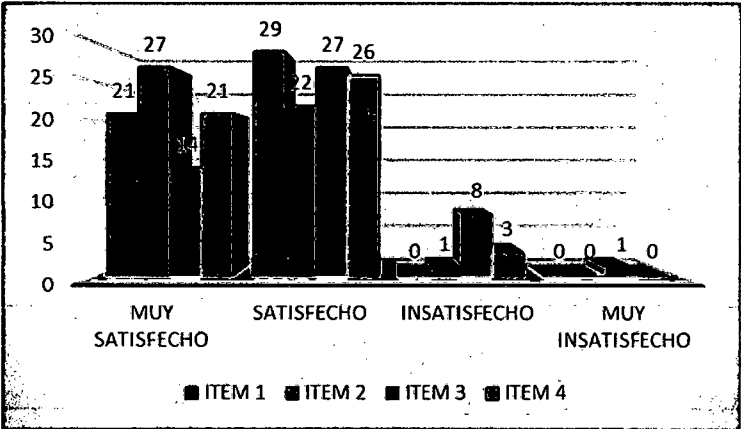
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION SEGURIDAD Y PROTECCION EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON
6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

ITEM	SEGURIDAD Y PROTECCION	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?	21	29	0	0	50
2	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?	27	22	1	0	50
3	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?	14	27	8	1	50
4	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias	21	26	3	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 08

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION SEGURIDAD Y PROTECCION EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON
6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**



COMENTARIO

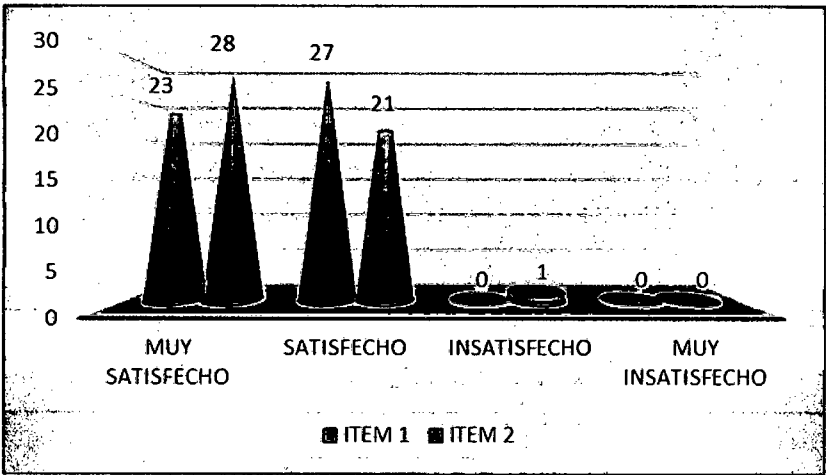
En relación a la dimensión "seguridad y protección" 29 opiniones se sienten satisfechos en el ítem 1 "La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir".

CUADRO N° 09
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION AMOR Y PERTENENCIA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

ITEM	AMOR Y PERTENENCIA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?	23	27	0	0	50
2	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?	28	21	1	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

CUADRO N° 09
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION AMOR Y PERTENENCIA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



COMENTARIO

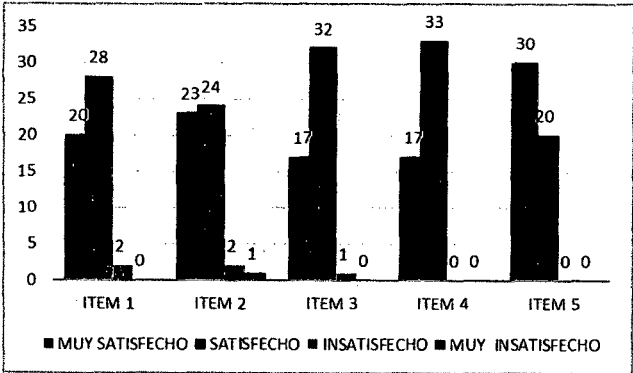
En relación a la dimensión “amor y pertenencia” 28 pacientes se sienten muy satisfechos en el ítem 2 “Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir”

CUADRO N° 10
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION EXPECTATIVAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

ITEM	EXPECTATIVAS	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que está bien?	20	28	2	0	50
2	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?	23	24	2	1	50
3	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?	17	32	1	0	50
4	¿Cuándo la enfermera se presentó por su nombre y apellido, como le hizo sentir?	17	33	0	0	50
5	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?	30	20	0	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 10
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION EXPECTATIVAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



COMENTARIO

En relación a la dimensión “expectativas” 33 pacientes opinaron en el ítem 4 “Cuándo la enfermera se presentó por su nombre y apellido, como le hizo sentir” sentirse satisfechos.

CUADRO N° 11

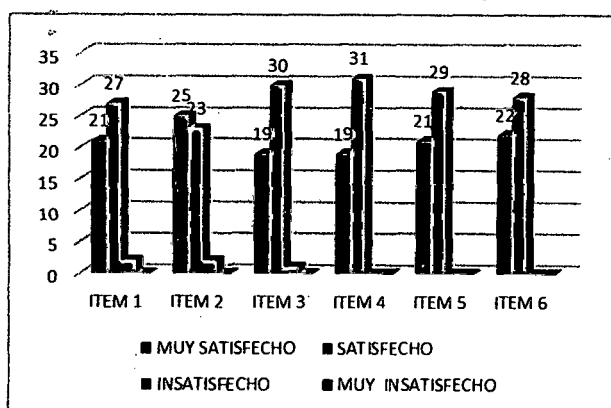
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION PERCEPCION EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

ITEM	PERCEPCIONES	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
1	¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?	21	27	2	0	50
2	¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?	25	23	2	0	50
3	¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?	19	30	1	0	50
4	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?	19	31	0	0	50
5	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?	21	29	0	0	50
6	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	22	28	0	0	50

FUENTE: CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO

GRAFICO N° 11

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
SEGÚN LA DIMENSION PERCEPCION EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**



COMENTARIO

En este cuadro se presenta las opiniones respecto al componente "percepciones" de la satisfacción del paciente quienes incluyen con mayor frecuencia el ítem 4 "Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir" 31 refirieron sentirse satisfechos.

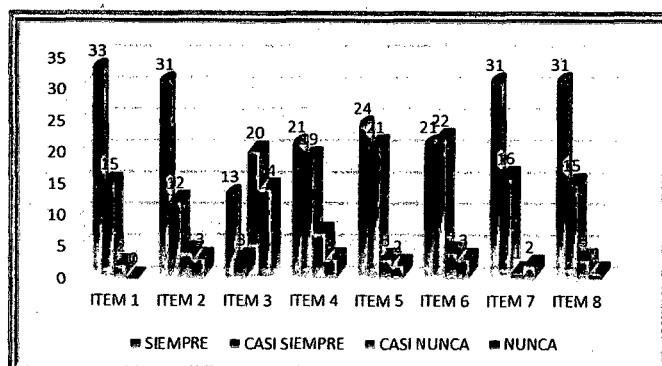
CUADRO N ° 12

**CALIDAD DE ATENCION SEGUN LA DIMENSION INTERPERSONAL QUE BRINDA EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 61 DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

ITEM	INTERPERSONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio	33	15	2	0	50
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.	31	12	4	3	50
3	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez indicada el alta.	13	3	20	14	50
4	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.	21	19	7	3	50
5	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.	24	21	3	2	50
6	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.	21	22	4	3	50
7	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.	31	16	1	2	50
8	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita	31	15	3	1	50

GRAFICO N ° 12

**CALIDAD DE ATENCION SEGUN LA DIMENSION INTERPERSONAL QUE BRINDA EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 61 DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014**

**COMENTARIO**

En este cuadro se presenta las opiniones respecto al componente "Interpersonal" de la calidad de atención quienes incluyen con mayor frecuencia siempre el ítem 1 "El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio".

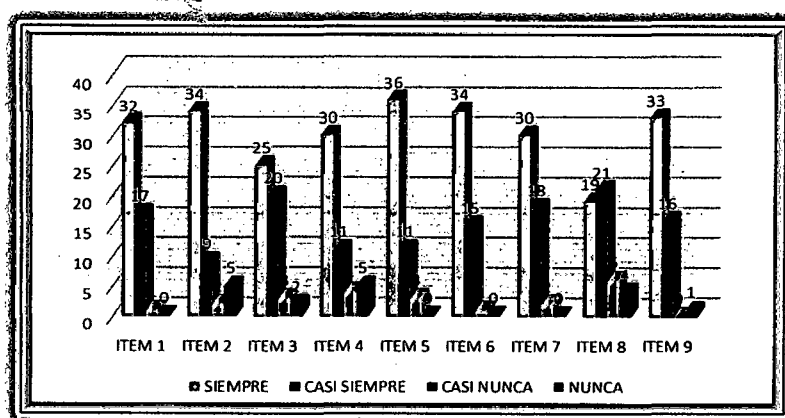
CUADRO N ° 13

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA DIMENSION TECNICAL QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

ITEM	TECNICO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
1	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.	32	17	1	0	50
2	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.	34	9	2	5	50
3	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.	25	20	3	2	50
4	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.	30	11	4	5	50
5	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.	36	11	3	0	50
6	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación	34	15	1	0	50
7	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles	30	18	2	0	50
8	El personal de enfermería lo llama por su nombre	19	21	6	4	50
9	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.	33	16	0	1	50

GRAFICO N ° 13

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA DIMENSION TECNICA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



COMENTARIO

En este cuadro se presenta las opiniones respecto al componente "Técnico" según los pacientes pos operados en el servicio de cirugía pabellón 6 I con mayor frecuencia como siempre el ítem 5 "Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización".

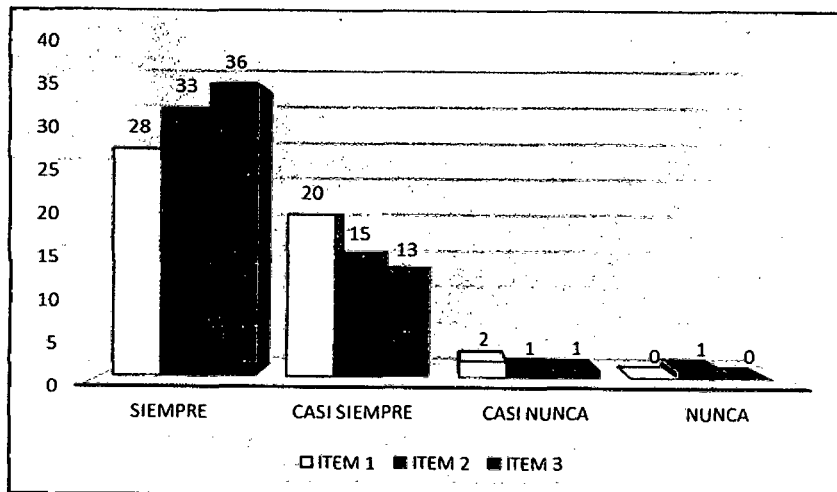
CUADRO N ° 14

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA DIMENSION CONFORT QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014

ITEM	CONFORT	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
1	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades	28	20	2	0	50
2	Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.	33	15	1	1	50
3	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.	36	13	1	0	50

GRAFICO N ° 14

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA DIMENSION CONFORT QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PABELLON 6 I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA - 2014



COMENTARIO

En este cuadro se presenta las opiniones respecto al componente "Confort" y que según los pacientes post operados en el servicio de cirugía pabellón 6 I como siempre el ítem 3 "La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio".

DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

En el servicio de cirugía pabellón 6 I del Hospital Loayza se atienden al paciente post operado de cirugías. Los cuidados de enfermería que se brindan dentro del servicio están orientados a la ejecución de procedimientos aplicados por iniciativa profesional y otros según prescripción médica.

Los resultados de la investigación sobre el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza obtenido luego de aplicar los instrumentos nos muestra que existe relación entre ambas variables ya que el 82,0% refieren un nivel de satisfacción óptima; el 18,0% tienen un nivel de satisfacción aceptable.

Según Castro Prieto, Melvin Ricalde obtuvo como resultado "La mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena está medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma sino también factores como los sociodemográficos y grado de instrucción."

Por otro lado Ruiz Aquino, Mely Meleni; Medina Castañeda, Patricia Amparo; Ambrosio Venegas, en su estudio satisfacción del usuarios en los servicios de cirugía obtuvo en las dimensiones de la satisfacción percibida por los pacientes post operados frente a los cuidados de enfermería, que más sobresalieron fue: la satisfacción con el tratamiento integral de enfermería y la prevención de riesgos en un 25,5%(12), un 61,7% (10) mostró mediana satisfacción con las necesidades fisiológicas y el 59,6% (28) refirió insatisfacción con la accesibilidad a los servicios de enfermería. De manera global, el nivel de satisfacción por los cuidados de enfermería durante el post operatorio, evidenció mediana satisfacción [51% (24)], seguido del 32%(15) de pacientes insatisfechos y 17% (8) de pacientes satisfechos, del mismo

modo, los cuidados de enfermería, durante el post operatorio, percibido por la población muestral en estudio, fueron de nivel regular [47% (22)].Conclusiones: existe mediana satisfacción percibida, frente al nivel regular de cuidados post operatorios que brinda el profesional de enfermería.

Según Andrade, Martínez, Saco; evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva de satisfacción del usuario, es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención. Al respecto Hermann, Ettner, Dorwart; también sostienen que la satisfacción de los pacientes juega un importante rol en la continuidad del uso de los servicios médicos, en el mantenimiento de las relaciones con el proveedor específico y en la adherencia a los regímenes y tratamientos médicos. En concordancia con dichos sustentos es que se orientó la presente investigación; nuestros resultados responden a la capacidad explicativa de la teoría de la satisfacción de las necesidades fisiológicas propuesta por Maslow con el que se admite que las necesidades de los seres humanos confrontan prioridades, siendo las necesidades fisiológicas las más esenciales para la demanda de supervivencia como: nutrición, agua, aire, descanso y sueño alivio del dolor, higiene, eliminación vesical y gastrointestinal, termorregulación y movilidad, en consecuencia estos aspectos vitales son la principal preocupación del equipo de salud durante los cuidados que se brinda al paciente post operado, siendo el profesional de enfermería el más involucrado en la consecución de los mismos. En este contexto, la teoría de la confirmación de expectativas, indica que si existe confirmación de expectativas, también habrá satisfacción cuando las características del servicio utilizado son los esperados. Se produce discrepancia negativa o insatisfacción cuando el rendimiento es peor de lo que se esperaba y se experimenta discrepancia positiva, o satisfacción, cuando el rendimiento es mejor de lo que se esperaba. Del

mismo modo, Henderson en su modelo teórico, ha determinado que el profesional de enfermería, es la persona que contribuye mediante el cuidado, a la salud, al equilibrio fisiológico y emocional del individuo enfermo a fin de conservar o restablecer la independencia. En efecto propicia la satisfacción de las necesidades, cuyas intervenciones se orientan a suplirle en aquello que él no puede realizar por sí mismo. En la misma perspectiva del cuidado a la persona enferma, Dugas por su parte ha señalado que todo sujeto se encuentra en un intento constante por satisfacer sus necesidades básicas, a medida que estas son satisfechas aparecen otras de orden superior y se hacen más intensas. En los hospitales públicos, es difícil lograr la satisfacción plena del paciente, ello debido a tanta demanda y poca oferta de profesionales de la salud y específicamente de los profesionales de enfermería. En esta misma realidad las propuestas teóricas de Phaneuf establecen criterios de prontitud y comodidad que intervienen en la accesibilidad del cuidado y que debe proporcionar el profesional de enfermería, cuando afirma que "El plan de cuidados del profesional de enfermería, le permite juzgar la urgencia de las necesidades y la priorización de los problemas de salud de los usuarios." En consecuencia la planificación consiente al profesional de enfermería actuar con prontitud y responder a los requerimientos que exigen los pacientes. Asimismo, será posible que el profesional pueda hacer comparaciones de las situaciones que se presenten y establecer prioridades, con la consiguiente ventaja de poder dedicarse a un mayor número de usuarios y satisfacer las necesidades con calidad y eficacia.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación nos muestra que el 82,0 % de los pacientes post operados refieren un nivel de satisfacción óptima de ellos el 66% una calidad de atención buena, el 16% una calidad de atención regular. El 18,0 % de los pacientes refieren una satisfacción aceptable, de ellos el 14% refiere una calidad de atención buena y el 4% refiere una calidad de atención regular. Estadísticamente evidenciamos una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios, según la prueba estadística de chi cuadrado, con una confiabilidad del 95% ($P=0,0000$).
2. Del 100% de paciente post operado del servicio de cirugía del pabellón 6 I del Hospital Loayza nos muestra que el 82,0% refieren un nivel de satisfacción óptima; el 18,0% tienen un nivel de satisfacción aceptable; no existiendo una satisfacción del usuario insatisfecha.
3. Del total de pacientes post operados del servicio de cirugía del pabellón 6 I del Hospital Loayza el 80% refieren una calidad de cuidado de enfermería buena, el 20% refiere una calidad de atención regular.
4. De un total de 50 pacientes encuestados post operado del servicio de cirugía pabellón 6 I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza el 56,0% corresponde al sexo femenino, el 30% tenía edades entre 40 a 50 años y de igual proporción pacientes de más de 51 años; el 54% tienen grado de instrucción de secundaria; y el 58% tienen estado civil casados..

RECOMENDACIONES

1. Elaborar y ejecutar un programa de educación en servicio que incluya la satisfacción del usuario así como la calidad de atención y enfermería.
2. Sensibilizar al personal de enfermería a través de la educación sobre la importancia de la satisfacción del usuario como el indicador de calidad.
3. Socializar los resultados de esta investigación con las autoridades de enfermería y el personal involucrado con el objetivo de buscar estrategias para mejorar la atención que se brinda y lograr satisfacción.
4. Realizar otros estudios que indaguen sobre los factores que influyen en la poca satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería.

ANEXOS

ANEXO N 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014?	GENERAL Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014?	GENERAL - El nivel de satisfacción que tienen los pacientes post operado, es óptima sobre la Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. - El nivel de satisfacción que tienen los pacientes post operado, es inadecuado sobre la Calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.		TIPO DE ESTUDIO: Nivel aplicativo cuantitativo. DISEÑO: Según la naturaleza de las variables se utilizará la investigación descriptiva correlacional de corte transversal POBLACION DE ESTUDIO. Población. Paciente post operado del servicio de cirugía Hospital Nacional Arzobispo Loayza que es en número de 200 al mes MUESTRA. La muestra estará constituida por los pacientes post operados Teniendo un muestra de 60 pacientes INSTRUMENTO: Cuestionario tipo Likert TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS. Entrevista TÉCNICAS DE ANÁLISIS: Test de Student TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Validación por la técnica no probabilística de la Chi Cuadrado.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia del servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014?	Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014	El nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia es aceptable.	VARIABLE INDEPENDIENTE Nivel de satisfacción del pacto post operados acompañantes	
¿Cómo es la calidad del cuidado que brinda la enfermera según la dimensión interpersonal, técnico científica y confort en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014?	Identificar la calidad del cuidado que brinda la enfermera según la dimensión interpersonal, técnica científica y confort en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2014?	La calidad del cuidado que brinda la enfermera según la dimensión interpersonal, técnica científica y confort es buena.	VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del cuidado VARIABLES INTERVINIENTES Edad, sexo, procedencia, estado civil, escolaridad	

ANEXO N° 02
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del paciente	La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula. Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción	Es la opinión que se forman los pacientes post operados como resultado de la calidad de los cuidados, que brinda el profesional de enfermería, durante su permanencia en el servicio de cirugía relacionado a: las necesidades fisiológicas atendidas, la accesibilidad a los servicios de enfermería y a la interrelación enfermera-usuario, la cual se medirá con el cuestionario tipo Likert para medir el nivel de satisfacción.	NECESIDADES FISIOLÓGICAS NUTRICION ELIMINACIÓN REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR - SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	FISIOLOGICAS NUTRICION 1. ¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios? 2. ¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir? 3. ¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN): 4. ¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir? 5. ¿Cuándo la enfermera le coloco el pato para orinar por primera vez como la hizo sentir? 6. ¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir? 7. ¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir? 8. ¿Cuándo le alcanzan la riñonera en caso de presentar vomito se siente FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR): 9. ¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente 10. ¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir? 11. ¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir? 12. ¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir? 13. ¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir? 14. ¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir 15. ¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor? 16. ¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor? 17. ¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas? 18. ¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir? 19. ¿Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron? DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN: 20. ¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir? 21. ¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente? 22. ¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos? 23. ¿La enfermera observa que usted esté libre de caídas?	Optima +121– 180 Aceptable + 61 – 120 Insatisfecho 0 -60

			AMOR Y PERTENENCIA DE EXPECTATIVAS ACCESIBILIDAD AGILIDAD y COMUNICACIÓN DE PERCEPCIONES DISPONIBILIDAD - CORTESÍA - CONFIANZA. - COMPETENCIA	24. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias DE AMOR Y PERTENENCIA: 25. ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir? 26. ¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir? 27. Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir? 28. ¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir? DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: 29. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien? 30. ¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera? 31. Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir? 32. En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea? 33. ¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital? 34. ¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera? 35. ¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir? 36. ¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir? 37. ¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir? DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: 38. ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables? En cuanto a Cortesía: 39. ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor? 40. ¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones? En cuanto a Confianza: 41. ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda? 42. ¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir? 43. Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir? 44. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera? En cuanto a Competencia: 45. A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	
--	--	--	---	---	--

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Calidad de los cuidados de enfermería	Es aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes". Donabedian, asimismo afirma que "la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos". Según la Organización Mundial de la Salud, "Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente".	Es la información que refieren los pacientes acerca del cuidado que le brinda el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; el cual será medido a través de una escala tipo Likert modificada, en óptima, aceptable e insatisfecho.	▪ Técnico	▪ Habilidad ▪ Conocimiento ▪ Tiempo ▪ Seguridad	BUENA +60 – 90
		Juicio del paciente post operado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones: interpersonal, técnico-científica y de confort en el en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza .	• Interpersonal	▪ Trato en el servicio ▪ Empatía ▪ Seguridad ▪ Competencia cortesía	REGULAR + 30 – 60
		Calidad de atención: es el conjunto de acciones que realiza la enfermera de manera integral para la atención del paciente post operado hospitalizado de acuerdo a la norma técnica del Hospital Nacional Loayza las cuales cumplen con las expectativas del paciente.	• Confort	▪ Disponibilidad ▪ Confortabilidad ▪ Limpieza ▪ Tangibilidad	MALA 0 -30

ANEXO N°03

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO TIPO LIKERT

INSTRUCCIONES:

Estimado paciente la encuesta es anónima por favor conteste las siguientes preguntas; ello servirá para mejorar los cuidados de enfermería a los pacientes. Marque con una X el número correspondiente a la alternativa que considere que mejor expresa su opinión sobre su satisfacción con el cuidado brindado por el profesional de Enfermería.

1: *Muy Satisfecho* 2: *Satisfecho* 3: *Insatisfecho* 4: *Muy Insatisfecho*

A. DATOS DEMOGRÁFICOS GENERALES:

1. SEXO: Masculino () Femenino ()
2. Edad: 15-25 años () 26-35 años () 36- a más ()
3. Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()
4. Estado civil: Casado () Divorciada () Madre o padre soltera ()
- 5.. Intervención quirúrgica :

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
FISIOLOGICAS NUTRICION				
1. ¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?				
2. ¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?				
3. ¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir.				
FISIOLOGICAS (DE ELIMINACIÓN):				
4. ¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?				
5. ¿Cuándo la enfermera le coloco el pato para orinar por primera vez como la hizo sentir?				
6. ¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?				
7. ¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?				
8. ¿Cuándo le alcanzan la riñonera en caso de presentar vomito se siente				
FISIOLOGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):				
9. ¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente				
10. ¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?				
11. ¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?				
12. ¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?				
13. ¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?				

14. ¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir				
15. ¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?				
16. ¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?				
17. ¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?				
18. ¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?				
19. Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?				
DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:				
20. ¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?				
21. ¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?				
22. ¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?				
23. ¿La enfermera observa que usted esté libre de caldas?				
24. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias				
DE AMOR Y PERTENENCIA:				
25. ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?				
26. ¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?				
27. Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?				
28. ¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?				
DE LAS EXPECTATIVAS:				
En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación:				
29. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?				
30. ¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?				
31. Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?				
32. En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?				
33. ¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?				
34. ¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?				
35. ¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?				
36. ¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?				
37. ¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?				
DE LAS PERCEPCIONES:				
En cuanto a Disponibilidad:				

38. ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?				
En cuanto a Cortesía:				
39. ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?				
40. ¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?				
En cuanto a Confianza:				
41. ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?				
42. ¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?				
43. Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?				
44. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?				
En cuanto a Competencia:				
45. A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?				

VALORACION

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

SATISFACCION DEL USUARIO OPTIMA	121-180	
SATISFACCION DEL USUARIO ACEPTABLE	61-120	
SATISFACCION DEL USUARIO INSATISFECHO	0 - 60	

ANEXO N° 04

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE ATENCION

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario la encuesta es anónima por favor conteste las siguientes preguntas; ello servirán para mejorar los cuidados de enfermería a los pacientes. En dicha unidad

I T E M S	VALORACIÓN			
	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
COMPONENTE INTERPERSONAL	3	2	1	0
1. El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.				
2. El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.				
3. Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.				
4. Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.				
5. El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.				
6. Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.				
7. La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.				
8. La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.				
9. Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.				
10. Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita				
11. El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.				
COMPONENTE TÉCNICO				
12. El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				
13. Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.				
14. La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.				
15. El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.				
16. Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.				
17. Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.				

18. Todos los pacientes hospitalizados son atendidos mercedamente.				
19. La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.				
20. El personal de enfermería muestra interés por su recuperación				
21. Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles				
22. La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.				
23. El personal de enfermería lo llama por su nombre				
24. Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.				
25. El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				
COMPONENTE CONFORT				
26. Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.				
27. Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.				
28. La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.				
29. Posee medio de ventilación acorde a la cantidad de pacientes hospitalizados en una habitación.				
30. En el servicio se cuenta con sofá o sillas en número suficiente para poder descansar los familiares.				

VALORACION:

El grado de satisfacción se clasificará según los siguientes parámetros:

BUENA	>60 – 90 pts	
REGULAR	>30 – 60 pts.	
MALA	0 – 30 pts.	

ANEXO N°05
GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN PRUEBA
BINOMIAL- CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

PREGUNTA	1	2	3	4	5	NUMERO DE ERRORES	VALOR BINOMIAL
1	0	1	0	0	1	2	0,04
2	0	0	0	0	0	0	0,00
3	0	0	0	0	0	0	0,00
4	0	0	1	0	0	1	0,02
5	0	0	0	0	0	0	0,00
6	0	0	0	0	0	0	0,00
7	0	0	0	0	0	0	0,00
8	0	0	0	0	0	0	0,00
9	0	0	0	0	0	0	0,00
10	0	0	0	0	0	0	0,00
11	0	0	0	0	0	0	0,00
12	0	0	0	0	0	0	0,00
13	0	0	0	0	0	0	0,00
14	0	0	0	0	0	0	0,00
15	0	0	0	0	0	0	0,00
16	0	0	0	0	0	0	0,00
17	0	0	0	0	0	0	0,00
18	0	0	0	0	0	0	0,00
19	0	0	0	0	0	0	0,00
20	0	0	0	0	0	0	0,00
21	0	0	0	0	0	0	0,00
22	0	0	0	0	0	0	0,00
23	0	0	0	0	0	0	0,00
24	0	0	0	0	0	0	0,00
25	0	0	0	0	0	1	0,02
26	0	0	0	0	0	0	0,00
27	0	0	0	0	0	0	0,00
28	0	0	0	0	0	0	0,00
28	0	0	0	0	0	0	0,00
30	0	0	0	0	0	0	0,00
31	0	0	0	0	0	0	0,00
32	0	0	0	0	0	0	0,00
33	0	0	0	0	0	0	0,00
34	0	0	0	0	0	0	0,00
35	0	0	0	0	0	0	0,00
36	0	0	1	0	0	1	0,02
37	0	0	0	0	0	0	0,00
38	0	0	0	0	0	0	0,00
39	0	0	0	0	0	0	0,00
40	1	0	0	1	0	2	0,04
41	0	0	0	0	0	0	0,00
42	0	0	0	0	0	0	0,02
43	0	0	0	0	0	0	0,00
44	1	0	0	0	0	1	0,02
45	0	1	0	0	0	1	0,04

Se ha considerado:

0: si la respuesta es positiva

1: si la respuesta es negativa

si $p < 0.5$ el grado de concordancia es significativo de acuerdo a los resultados obtenidos por cada juez los resultados son menores de 0.5 por lo tanto el grado de concordancia es significativa para determinar la validez del instrumento

Por lo tanto se demuestra que, según la evaluación del Juicio de Expertos, todos los ítems tiene una concordancia significativa ($p = 0.22$) comprobándose la validez del instrumento.

ANEXO N°06

GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN PRUEBA

BINOMIAL- CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

PREGUNTA	1	2	3	4	5	NUMERO DE ERRORES	VALOR BINOMIAL
1	0	1	0	1	0	2	0,04
2	0	0	0	0	0	0	0,00
3	0	0	0	0	0	0	0,00
4	0	0	1	0	0	1	0,02
5	0	0	0	0	0	0	0,00
6	0	0	0	0	0	0	0,00
7	0	0	0	0	0	0	0,00
8	0	0	0	0	0	0	0,00
9	0	0	0	0	0	0	0,00
10	0	0	0	0	0	0	0,00
11	0	0	0	0	0	0	0,00
12	0	0	0	0	0	0	0,00
13	0	0	0	0	0	0	0,00
14	0	0	0	0	0	0	0,00
15	0	0	0	0	0	0	0,00
16	0	0	0	0	0	0	0,00
17	0	0	0	0	0	0	0,00
18	0	0	0	0	0	0	0,00
19	0	0	0	0	0	0	0,00
20	0	0	0	0	0	0	0,00
21	0	0	0	0	0	0	0,00
22	0	0	0	0	0	0	0,00
23	0	0	0	0	0	0	0,00
24	0	0	0	0	0	0	0,00
25	0	0	1	0	0	1	0,02
26	0	0	0	0	0	0	0,00
27	0	0	0	0	0	0	0,00
28	0	0	0	0	0	0	0,00
28	0	0	0	0	0	0	0,00
30	0	0	0	0	0	0	0,00

Se ha considerado:

0: si la respuesta es positiva

1: si la respuesta es negativa

si $p < 0.5$ el grado de concordancia es significativo de acuerdo a los resultados obtenidos por cada juez los resultados son menores de 0.5 por lo tanto el grado de concordancia es significativa para determinar la validez del instrumento

Por lo tanto se demuestra que, según la evaluación del Juicio de Expertos, todos los ítems tiene una concordancia significativa ($p = 0.08$) comprobándose la validez del instrumento.

ANEXO N° 07

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CROMBACH

SATISFACCION DEL USUARIO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	24,4
	Excluidos ^a	31	75,6
	Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,538	45

ANEXO N° 08

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CROMBACH

CALIDAD DE ATENCION

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	10	24,4
Casos Excluidos ^a	31	75,6
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
0,821	30

ANEXO N° 09

PRUEBA DE HIPOTESIS ESTADISTICA

- **Prueba de Chi Cuadrado**, para determinar diferencias significativas entre variables cualitativas o una cualitativa y otra cuantitativa

Procedimiento:

- i) Hipótesis Estadística
a) H_0 (hipótesis nula), No diferencia significativa
b) H_1 (hipótesis alternativa), Si existe diferencia significativa

- ii) Nivel de Significación ($\alpha = 0.05$)

- iii) Prueba de Hipótesis

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

- iv) Cálculos (se aplica la fórmula)

- v) Decisión:

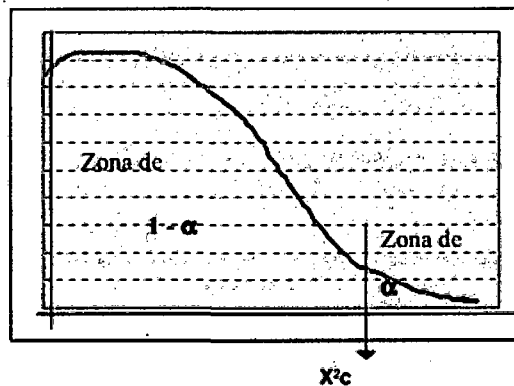
Si, X^2_o calculada es mayor que X^2_e esperada (teórica), se rechaza H_0
Si, X^2_o calculada es menor que X^2_e esperada (teórica), no se

rechaza

H_0

- vi) Conclusión:

Puede ser significativas o no las diferencias observadas.



ANEXO N°10

PRUEBA DE HIPOTESIS ESTADISTICA

- **Z de la Curva Normal**, para determinar si hay diferencia significativa para variables cuantitativas (Promedios)

Procedimiento:

- i) Hipótesis Estadística
 - a) H_0 (hipótesis nula)
 - b) H_1 (hipótesis alternativa)
- ii) Nivel de Significación ($\alpha = 0.05$ ó 0.01)
- iii) Prueba de Hipótesis

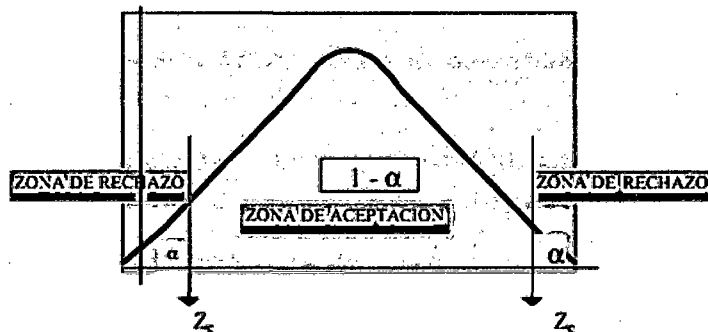
a)
$$\bar{Z} = \frac{(X_1 - X_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

- iv) Cálculos (se aplica la fórmula)
- v) Decisión:

Si, Z calculada es mayor que Z esperada (teórica), se rechaza H_0
Si, Z calculada es menor que Z esperada (teórica), no se rechaza H_0

- vi) Conclusión:

Puede ser significativas o no las diferencias observadas.



ANEXOS N ° 11
JUEZ DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E=

Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT ^{SATISFACCIÓN DEL USUARIO} CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSER
Nº	Item	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	
	COMO SE SIENTE UD CUANDO?					
	FISIOLÓGICAS NUTRICION					
1	¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?					C
2	¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?					B
3	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir?					B
	FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN):					
4	¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?					B
5	¿Cuándo la enfermera le coloco el plato para orinar por primera vez como la hizo sentir?					X
6	¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?					B
7	¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?					X
8	¿Cuándo le alcanzan la riñonera en caso de presentar vomito se siente como?					M
	FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):					
9	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente					M
10	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?					E
11	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarte el dolor como la hace sentir?					E
12	¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?					E
13	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?					E
14	¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir?					X
15	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?					M
16	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?					X
17	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas? o solo??					C
18	¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?					X
19	Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?					X
	DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:					
20	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?					X



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



21	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?					B
22	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					B
23	¿La enfermera observa que usted esté libre de caídas?					B
24	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias					B
25	DE AMOR Y PERTENENCIA: ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?					B
26	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?					B
27	¿Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?					B
28	¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?					B
29	DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: ¿Se siente satisfecha por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?					B
30	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?					E
31	Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?					X
32	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?					X
33	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?					B
34	¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?					B
35	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?					B
36	¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?					B
37	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?					X
38	DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					X
39	En cuanto a Cortesía: ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					X
40	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?					B
41	En cuanto a Confianza: ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?					C
42	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?					C
43	¿Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?					C
44	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					X
45	En cuanto a Competencia: A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					X

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

CEP.:

Ana M. González Espinosa

Firma:

Ana M. González Espinosa
MD. EN ENFERMERIA
CEP. 6321



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana María González Espinoza documento de
Identidad N° 0806166 de profesión
Ug. en enfermería ejerciendo actualmente
como Responsable Unidad de Cuidado en la Institución
Hospital Virgen de la Luz.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

En Lima, a los 21 días del mes de Mayo del 2014.


Ana M. González Espinoza
Ug. EN ENFERMERIA
CEP. 8321

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSERVACIONES
N°	Item	siempre	Casi siempre	Casi nunca	nunca	
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					M
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.					E
3	Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento...					M
4	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.					C (1/2??)
5	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.					X
6	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.					X (Am. Lina)
7	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.					E
8	La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.					X
9	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.					M
10	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita.					M. (sis)
11	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					X



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



	COMPONENTE TÉCNICO					
12	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					C
13	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.					E
14	La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.					X
15	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.					C
16	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.					E
17	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.					E
18	Todos los pacientes hospitalizados son atendidos mercedamente.					X
19	La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.					B
20	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación					E
21	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles					M
22	La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.					E
23	El personal de enfermería lo llama por su nombre					E
24	Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.					C (XITA)
25	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					X
	COMPONENTE CONFORT					
26	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.					X
27	Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.					E
28	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.					E

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Amo H. Frayles Espinoza

CEP.:

8321

Firma:

Amo H. Frayles Espinoza
M. EN ENFERMERIA
CEP. 8321



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014.

Sr(a) Ana María Inés Espinoza se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación para su revisión y sugerencias.

Agradeceré se sirva marcar con un aspa su respuesta de acuerdo a lo que considere conveniente así como también proporcionarnos sus valiosos aportes y observaciones. A continuación la lista de cotejo con los criterios para su consideración.

CRITERIOS Y/O ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	✓		
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	✓		
3. Las preguntas planteadas miden el problema planteado.	✓		
4. La estructura que presenta el documento es secuencial.	✓		
5. El diseño de los instrumentos facilita el análisis y procesamiento de los datos	✓		
6. Las preguntas son claras.		✓	Mejorar redacción
7. El número de ítems es adecuado.		✓	
8. La redacción es buena.		✓	
9. Eliminaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓		
10. Agregaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓		

En Lima, a los 21 días del mes de Mayo del 2014

Ana María Inés Espinoza
ANCA ESPINOZA
ENFERMERA
P. 11111



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E=

Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSER
N°	Item	Muy Satisf echo	Satisf echo	Insatisfe cho	Muy insatisfe cho	
	FISIOLÓGICAS NUTRICION					
1	¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?					C
2	¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?					B
3	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir?					C
	FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN):					
4	¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?					B
5	¿Cuándo la enfermera le coloco el plato para orinar por primera vez como la hizo sentir?					B
6	¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?					B
7	¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?					B
8	¿Cuándo le alcanzan la rifonera en caso de presentar vomito se siente					B
	FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):					B
9	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente					B
10	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?					B
11	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?					B
12	¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?					B
13	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?					B
14	¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir?					B
15	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?					C
16	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?					C
17	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?					C
18	¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?					B
19	Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?					B
	DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:					
20	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?					B



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



21	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?					B
22	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					C
23	¿La enfermera observa que usted esté libre de caídas?					C
24	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias					C
25	DE AMOR Y PERTENENCIA: ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?					B
26	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?					B
27	Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?					B
28	¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?					B
29	DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?					B
30	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?					B
31	Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?					B
32	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?					C
33	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?					B
34	¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?					C
35	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?					B
36	¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?					B
37	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?					B
38	DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					C
39	En cuanto a Cortesía: ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					C
40	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?					C
41	En cuanto a Confianza: ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?					X
42	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?					B
43	Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?					B
44	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					C
45	En cuanto a Competencia: A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					C

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

CEP.:

Virginia Tanta de Solano

Firma:

VIRGINIA TANTA DE SOLANO
ENFERMERA
CEP 16726
R.M. 171



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VIRGINIA TANTA DE SOLANO, documento de
Identidad N° 109535 de profesión
Mg. EN ENFERMERIA CON MENCIÓN EN, ejerciendo actualmente
como CUIDADO HUMANO ENFERMERA ASISTENCIAL en la Institución
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Lima, a los 24 días del mes de MARZO del 2014

VIRGINIA TANTA DE S
ENFERMERA
C.O.P. 10720
R.M. 174
Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSERVACIONES
Nº	Ítem	siempre	Casi siempre	Casi nunca	nunca	
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					B
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.					M
3	Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.					B
4	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.					B
5	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.					B
6	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.					B
7	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.					B
8	La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.					B
9	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.					B
10	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita					B
11	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					X



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



	COMPONENTE TÉCNICO					
12	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					B
13	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.					M
14	La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.					B
15	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.					B
16	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.					B
17	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.					B
18	Todos los pacientes hospitalizados son atendidos merecidamente.					B
19	La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.					B
20	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación.					B
21	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles.					B
22	La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.					B
23	El personal de enfermería lo llama por su nombre.					B
24	Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.					M
25	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					X
	COMPONENTE CONFORT					
26	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.					B
27	Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.					B
28	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.					B

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Virginia Tanta de Solano

CEP: 16726

Firma:

[Firma]

VIRGINIA TANTA DE S.
ENFERMERA
CEP 16726
R.M. 171



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VIRGINIA TANTA DE SOLANO, documento de
Identidad N° 10453560, de profesión
Mg. EN ENFERMERIA CON MENCION EN, ejerciendo actualmente
como ENFERMERA ASISTENCIAL en la Institución
CUIDADO HUMANO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Lima, a los 24 días del mes de MARZO del 2014.

VIRGINIA TANTA DE S.
Firma
SEP 16726
R.M. 171



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de investigación: " NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014.

Sr(a) VIRGINIA SANTA DE SOLANO, se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación para su revisión y sugerencias.

Agradeceré se sirva marcar con un aspa su respuesta de acuerdo a lo que considere conveniente así como también proporcionarnos sus valiosos aportes y observaciones. A continuación la lista de cotejo con los criterios para su consideración.

CRITERIOS Y/O ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	✓		
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	✓		
3. Las preguntas planteadas miden el problema planteado.	✓		
4. La estructura que presenta el documento es secuencial.	✓		
5. El diseño de los instrumentos facilita el análisis y procesamiento de los datos	✓		
6. Las preguntas son claras.	✓		
7. El número de ítems es adecuado.	✓		
8. La redacción es buena.	✓		
9. Eliminaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓		
10. Agregaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓		

En Lima, a los 24 días del mes de MARZO del 2014

Firma VIRGINIA SANTA DE S.
ENFERMERA
CEP 14726
R.M. 171



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E=

Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ÉSCALA				OBSE
N°	Item	Muy Satisf echo	Satisf echo	Insatisfe cho	Muy insatisfe cho	
	FISIOLÓGICAS NUTRICION					
1	¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?					E
2	¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?					E
3	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir					C
	FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN):					
4	¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?					E
5	¿Cuándo la enfermera le coloco el plato para orinar por primera vez como la hizo sentir?					E
6	¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?					E
7	¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?					E
8	¿Cuándo le alcanzan la rifonera en caso de presentar vomito se siente					C
	FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):					
9	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente					E
10	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?					C
11	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?					C
12	¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?					C
13	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?					E
14	¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir					E
15	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?					C
16	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?					E
17	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?					E
18	¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?					E
19	Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?					C
	DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:					
20	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?					C



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



21	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?					6
22	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					6
23	¿La enfermera observa que usted esté libre de caldas?					6
24	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias					6
25	DE AMOR Y PERTENENCIA: ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?					6
26	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?					6
27	¿Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?					6
28	¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?					6
29	DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?					6
30	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?					6
31	Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?					6
32	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?					6
33	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?					6
34	¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?					6
35	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?					6
36	¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?					6
37	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?					6
38	DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarte su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					6
39	En cuanto a Cortesía: ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					6
40	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?					6
41	En cuanto a Confianza: ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?					6
42	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?					6
43	¿Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?					6
44	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					6
45	En cuanto a Competencia: A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					6

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

CEP.:

18888

Firma:

VICTOR MIGUEL SOTO
ENFERMERO
C.E.P. 18886
C.R. QUIRÓFONOS N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Miguel Soto Renta, documento de
Identidad N° 07337354, de profesión
Enfermero, ejerciendo actualmente
como Enfermero Especialista en la Institución
Hospital Nacional Nazobispo Cuzco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Cuzco

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Lima, a los 23 días del mes de Marzo del 2014

Firma

VICTOR MIGUEL SOTO RENTA
ENFERMERO
O.E.P. 16866
ESP. CUZCO



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSERVACIONES
Nº	Ítem	siempre	Casi siempre	Casi nunca	nunca	
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.					E
3	Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.					E
4	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.					E
5	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.					E
6	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.					E
7	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.					E
8	La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.					E
9	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.					E
10	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita.					E
11	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



	COMPONENTE TÉCNICO					
12	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					5
13	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.					5
14	La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.					5
15	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.					5
16	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.					5
17	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.					5
18	Todos los pacientes hospitalizados son atendidos mercedamente.					5
19	La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.					5
20	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación					5
21	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles					5
22	La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.					5
23	El personal de enfermería lo llama por su nombre					5
24	Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.					5
25	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					5
	COMPONENTE CONFORT					
26	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.					5
27	Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.					5
28	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.					5

Evaluated by:

Name and Surname:

Victor Miguel Soto Pantoja

CEP:

18888

Signature:

[Signature]
VICTOR MIGUEL SOTO PANTOJA
ENFERMERO
C.E.P. 16886
ESP. CUIDADOS QUIRURGICOS N° 207



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VICTOR Miguel SOTO Pantoja, documento de
Identidad N° 07337354, de profesión
ENFERMERO, ejerciendo actualmente
como ENFERMERO ESPECIALISTA, en la Institución
Hospital Nacional Angélica Lora

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Lima

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Items				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Lima, a los 23 días del mes de Marzo del 2019

VICTOR MIGUEL SOTO PANTOJA
Firma

VICTOR MIGUEL SOTO PANTOJA
ENFERMERO
G.E.P. 16386
C.O.P. 00000000000000000000



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTOS

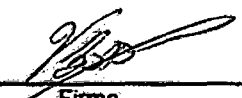
Proyecto de investigación: " NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014.

Sr(a) Victor Miguel Soto Sandoval, se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación para su revisión y sugerencias.

Agradeceré se sirva marcar con un aspa su respuesta de acuerdo a lo que considere conveniente así como también proporcionamos sus valiosos aportes y observaciones. A continuación la lista de cotejo con los criterios para su consideración.

CRITERIOS Y/O ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	X		
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	X		
3. Las preguntas planteadas miden el problema planteado.	X		
4. La estructura que presenta el documento es secuencial.	X		
5. El diseño de los instrumentos facilita el análisis y procesamiento de los datos	X		
6. Las preguntas son claras.	X		
7. El número de ítems es adecuado.	X		
8. La redacción es buena.	X		
9. Eliminaría algún ítem en el/los instrumentos.		X	
10. Agregaría algún ítem en el/los instrumentos.		X	

En Lima, a los 23 días del mes de Marzo del 2014


Firma
VICTOR MIGUEL SOTO SANDOVAL
ENFERMERO
C.E.P. 18886
CIRUJANO QUIRURGICO



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E=

Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSER
Nº	Item	May Satis- fcho	Satis- fcho	Insatis- fcho	May Insatis- fcho	
	FISIOLÓGICAS NUTRICION					
1	¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?					B
2	¿Cuándo la enfermera le informó que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?					E
3	¿Cuándo la enfermera la orientó sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir?					E
	FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN):					
4	¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?					B
5	¿Cuándo la enfermera le colocó el plato para orinar por primera vez como la hizo sentir?					B
6	¿Cuándo la enfermera le orientó en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?					B
7	¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?					B
8	¿Cuándo le alcanzan la ríñonera en caso de presentar vomito se siente					B
	FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):					
9	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente					B
10	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?					B
11	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?					B
12	¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?					B
13	¿Cuándo la enfermera la orientó sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?					B
14	¿Cuándo la enfermera la orientó como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir?					B
15	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?					E
16	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?					E
17	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?					E
18	¿Cuándo la enfermera le indicó el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?					B
19	Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?					C
	DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:					
20	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?					B



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



21	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?					E
22	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					E
23	¿La enfermera observa que usted esté libre de caldas?					E
24	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias					E
25	DE AMOR Y PERTENENCIA: ¿Cuándo la enfermera le dedica tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?					B
26	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?					B
27	Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?					B
28	¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?					B
29	DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que está bien?					B
30	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?					E
31	Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?					E
32	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?					E
33	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?					B
34	¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?					B
35	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?					B
36	¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?					E
37	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?					E
38	DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					E
39	En cuanto a Cortesía: ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					E
40	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?					E
41	En cuanto a Confianza: ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?					E
42	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?					B
43	Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?					E
44	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					E
45	En cuanto a Competencia: A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					B

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

CEP.:

Maria Isabel Reyes Sillego

Firma:

.....
Lic. M. ISABEL REYES VALLEC.
C.I. 4.10113
D. Directora de la E.C.P.G.T.S.V. de Ica.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE ATENCION

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario la encuesta es anónima por favor conteste las siguientes preguntas; ello servirán para mejorar los cuidados de enfermería a los pacientes. En dicha unidad

ITEMS	VALORACIÓN			
	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
COMPONENTE INTERPERSONAL	3	2	1	0
1. El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.				
2. El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.				
3. Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.				
4. Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta .				
5. El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.				
6. Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.				
7. La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará .				
8. La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.				
9. Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.				
10. Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita				
11. El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.				
COMPONENTE TÉCNICO				
12. El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				
13. Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.				
14. La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.				
15. El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.				
16. Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.				
17. Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.				
18. Todos los pacientes hospitalizados son atendidos merecidamente.				

19. La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.				
20. El personal de enfermería muestra interés por su recuperación				
21. Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles				
22. La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.				
23. El personal de enfermería lo llama por su nombre				
24. Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.				
25. El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				
COMPONENTE CONFORT				
26. Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.				
27. Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.				
28. La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.				
29. Posee medio de ventilación acorde a la cantidad de pacientes hospitalizados en una habitación.				
30. En el servicio se cuenta con sofá o sillas en número suficiente para poder descansar los familiares.				

VALORACION:

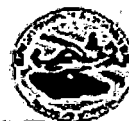
El grado de satisfacción se clasificará según los siguientes parámetros:

BUENA	>60 – 90 pts	
REGULAR	>30 – 60 pts.	
MALA	0 – 30 pts.	



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSERVACIONES
N°	Ítem	siempre	Casi siempre	Casi nunca	nunca	
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.					E
3	Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.					E
4	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.					E
5	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.					E
6	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.					E
7	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.					E
8	La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.					E
9	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.					B
10	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita					B
11	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



	COMPONENTE TÉCNICO					
12	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					E
13	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.					E
14	La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.					B
15	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.					B
16	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.					E
17	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.					E
18	Todos los pacientes hospitalizados son atendidos mercedamente.					B
19	La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.					B
20	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación					E
21	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles					E
22	La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.					E
23	El personal de enfermería lo llama por su nombre					E
24	Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.					E
25	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.					E
	COMPONENTE CONFORT					
26	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.					E
27	Exista bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.					E
28	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.					E

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Maria Isabel Reyes Villegas

CEP.: *11118*

Firma:

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Isabel Reyes Villegas documento de
Identidad N° 08636558 de profesión
Enfermera ejerciendo actualmente
como Enfermera - Especialista en Adm. y Gestión en la Institución
Hg. Gestión en los Servicios Salud y Atención Calidad.
Nosp. A. Loayza.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Infectorología

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems		✓		
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Lima, a los 24 días del mes de Marzo del 2014.

RECTORADO DE SALUD
Rector Nacional Roberto Loayza

SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA NACIONAL ROSARIO VILLEGAS
F. J. P. 1212
Ejecutivos de la ESP-CITS/VINUSDA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Isabel Reyes Vallegas, documento de
Identidad N° 08636558 de profesión
enfermera, ejerciendo actualmente
como Especialista en Adm. y Gestión en Enfermería en la Institución
H. A. Loayza
Mg. Gestión en los Servicios de Salud eficientes: Calidad.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Infectoriología

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Lima, a los 24 días del mes de junio del 2014.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Dr. José Luis Loayza"
Lic. B. YAGUEZ DE LIMA
C.E.P. 1111111111
Presidencia de la E.S.P. 1111111111



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014.

Sr(a) Yara Isabel Reyes Villegas....., se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación para su revisión y sugerencias.

Agradeceré se sirva marcar con un aspa su respuesta de acuerdo a lo que considere conveniente así como también proporcionarnos sus valiosos aportes y observaciones. A continuación la lista de cotejo con los criterios para su consideración.

CRITERIOS Y/O ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	✓		
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	x		
3. Las preguntas planteadas miden el problema planteado.	✓		
4. La estructura que presenta el documento es secuencial.	✓		
5. El diseño de los instrumentos facilita el análisis y procesamiento de los datos	✓		
6. Las preguntas son claras.	✓		
7. El número de ítems es adecuado.	✓		
8. La redacción es buena.	✓		
9. Eliminaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓	✓	
10. Agregaría algún ítem en el/los instrumentos.	x		

En Lima, a los 24 días del mes de Marzo del 2014.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

LE. M. VILLAGAS
C.E.P. 11115
Directora de la E.S.P.C.T.S. UNIVERSIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO

ESCUELA DE POST GRADO ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E=

Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSER
Nº	Item	Muy Satisf echo	Satisf echo	Insatisf cho	Muy insatisf. fecho	
	FISIOLÓGICAS NUTRICION					
1	¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?					B
2	¿Cuándo la enfermera le informo que podía ingerir líquido a las ocho horas después de operada como la hizo sentir?					E
3	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre los alimentos que puede consumir como la hizo sentir?					E
	FISIOLÓGICAS (DE ELIMINACIÓN):					
4	¿Cuándo la enfermera atiende sus necesidades de orinar, como la hace sentir?					B
5	¿Cuándo la enfermera le colocó el plato para orinar por primera vez como la hizo sentir?					B/M
6	¿Cuándo la enfermera le oriento en cuanto a la importancia de expulsar los gases, como le hizo sentir?					B
7	¿Cuándo la enfermera atendió su necesidad de defecar como la hizo sentir?					B
8	¿Cuándo le alcanzan la riñonera en caso de presentar vomito se siente					B
	FISIOLÓGICAS (REPOSO Y CONFORT Y DE EVITACIÓN DEL DOLOR):					
9	¿Cuándo le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo? Como se siente					B
10	¿Cuándo la Enfermera le pregunto si sentía dolor como la hace sentir?					B
11	¿Cuándo la enfermera le administro el analgésico para calmarle el dolor como la hace sentir?					B
12	¿Cuándo la enfermera acudió inmediatamente en el caso que usted tenía dolor como la hace sentir?					B
13	¿Cuándo la enfermera la oriento sobre como relajarse o distraerse para aliviar el dolor como la hace sentir?					B
14	¿Cuándo la enfermera la oriento como debe colocarse la mano sobre la herida quirúrgica como la hace sentir?					B
15	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?					E
16	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?					E
17	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?					E
18	¿Cuándo la enfermera le indico el uso del mobiliario en la habitación como le hizo sentir?					B
19	Cómo se sintió usted en la habitación que le asignaron?					C
	DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:					
20	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero, como le hizo sentir?					B



UNIVERSIDAD NACIONAL CARLOS GONZÁLEZ DE ICA

**ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA**



21	¿Cuándo la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día usted se siente?					E
22	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarte algunos procedimientos?					E
23	¿La enfermera observa que usted esté libre de caldas?					E
24	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias					E
25	DE AMOR Y PERTENENCIA: ¿Cuándo la enfermera le dedico tiempo para escucharlo, como la hizo sentir?					B
26	¿Cuándo la enfermera la orienta para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado, como le hizo sentir?					B
27	Cuándo la enfermera demostró preocupación por su problema de salud, como le hizo sentir?					B
28	¿Cuándo la enfermera le alienta para que supere la situación que está pasando, como la hace sentir?					E
29	DE LAS EXPECTATIVAS: En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación: ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?					B
30	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?					E
31	¿Con respecto al tiempo de espera, cuándo necesito del servicio de enfermería, como la hizo sentir?					E
32	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?					E
33	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?					B
34	¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?					B
35	¿Cuándo la enfermera le llamo por su nombre, como le hizo sentir?					B
36	¿Cuándo la enfermera se le presento por su nombre y apellido, como le hizo sentir?					E
37	¿Cuándo la enfermera le brindo cuidados y la trato con respeto y consideración, como la hizo sentir?					E
38	DE LAS PERCEPCIONES: En cuanto a Disponibilidad: ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					E
39	En cuanto a Cortesía: ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					E
40	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?					E
41	En cuanto a Confianza: ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?					E
42	¿Cuándo la enfermera le habla y la mira a los ojos, como la hace sentir?					B
43	Cuándo la enfermera entablo conversación y le brindo confianza, como le hizo sentir?					E
44	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					E
45	En cuanto a Competencia: A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					B

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

CEP.: 11118

Firma:

M. B. YSABEL REYES VALLEJO
C. I. N. 11118
Docente de la ESPCEN/UNICA



ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

CUESTIONARIO TIPO LIKERT CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

PREGUNTAS		ESCALA				OBSERVACIONES
Nº	Ítem	siempre	Casi siempre	Casi nunca	nunca	
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
1	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E
2	El personal de enfermería le ha orientado sobre todo el proceso que deberá realizar Ud. Para que reciba la atención.					E
3	Le ofrecen información sobre otros servicios que pueda recibir dentro o fuera del establecimiento.					E
4	Le han brindado folletos con información relacionado a la prevención de enfermedades o autocuidado a seguir en el hogar una vez de alta.					E
5	El personal de enfermería le brinda orientación y explican ampliamente sobre el estado de salud.					E
6	Le brinda explicación sobre el cumplimiento del tratamiento indicado a su paciente.					E
7	La enfermera le informa o explica en qué consiste el (o los) procedimiento (s) que le realizará.					E
8	La enfermera anota en la historia clínica el procedimiento o tratamiento aplicado.					E
9	Le explican sobre donde adquirir los medicamentos indicados para que pueda recibir.					B
10	Le indican porque debe de comprar algunos medicamento que no hay en el establecimiento de salud en forma gratuita					B
11	El personal de enfermería le recibe sus saludos cuando Ud. Le brinda al ingresar al servicio.					E



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



COMPONENTE TÉCNICO					
12	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				E
13	Cuando ingreso a sala de hospitalización le atendieron tomándole su peso, talla, funciones vitales.				E
14	La enfermera le atiende muy bien durante la etapa de hospitalización.				B
15	El personal de enfermería atiende óptimamente al paciente y familiares en el servicio de hospitalización.				B
16	Si fuera necesario regresaría a una nueva atención a este servicio.				E
17	Recomendaría a otras personas a atenderse en este establecimiento y servicio de hospitalización.				E
18	Todos los pacientes hospitalizados son atendidos merecidamente.				B
19	La enfermera le da tiempo suficiente para que pueda explicar su problema.				B
20	El personal de enfermería muestra interés por su recuperación.				E
21	Al momento de que la enfermera le hace un procedimiento, se muestra cariñosa, y le habla con palabras suaves y comprensibles.				E
22	La enfermera se muestra interesado en su persona como ser humano.				E
23	El personal de enfermería lo llama por su nombre.				E
24	Por lo general el personal de enfermería aceptan el despido de Ud. Al retirarse del servicio de hospitalización.				E
25	El personal de enfermería atiende con rapidez y aplica a la hora indicada el tratamiento.				E
COMPONENTE CONFORT					
26	Al servicio donde se encuentra hospitalizado se llega fácilmente y sin dificultades.				E
27	Existe bastante limpieza en el ambiente de hospitalización.				E
28	La iluminación es adecuada y permite visualizar mejor las condiciones de la sala y favorece a que se adapte mejor al servicio.				E

Evaluated by:

Name and Surname:

Maria Isabel Reyes Villegas

CEP.: *11118*

Signature:

[Signature]

Dr. M. YVONNE REYES VILLEGAS
C.E.P. 11118
Docente de la ESPCENAMUNDA



ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Isabel Reyes Sillegas, documento de
Identidad N° 08636558, de profesión
Enfermera, ejerciendo actualmente
como Enfermera - Especialista en Adm. y Gestión en la Institución
Hg. Gestión en los Servicios Salud y Atención Calidad.
Nosp. A. Loayza.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Infectología.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Lima, a los 24 días del mes de Marzo del 2014.

Ministerio de Salud
Nacional de Salud y Atención Calidad

Maria Isabel Reyes Sillegas
M. I. REYES VALEGAS
E. N. G. 12
Encomienda de la Esp. CTS/VINSEDA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"

ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Isabel Reyes Vallegas, documento de
Identidad N° 08036558 de profesión
enfermera ejerciendo actualmente
como Especialista en Adm. y Gestión en enfermería en la Institución
H. A. Loayza
Mg. Gestión en los Servicios de Salud eficientes: Calidad.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Inspección

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Lima, a los 24 días del mes de junio del 2014.

Ministerio de Salud
Regional de Ica
[Firma]
Mg. A. VASQUEZ
E.E. VASQUEZ
Presidencia de la Comisión de Vigilancia



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA DE ICA"
ESCUELA DE POST GRADO
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO FRENTE A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2014.

Sr(a) Yaris Tabea Reyes Villegas....., se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación para su revisión y sugerencias.

Agradeceré se sirva marcar con un aspa su respuesta de acuerdo a lo que considere conveniente así como también proporcionarnos sus valiosos aportes y observaciones. A continuación la lista de cotejo con los criterios para su consideración.

CRITERIOS Y/O ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	✓		
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	x		
3. Las preguntas planteadas miden el problema planteado.	x		
4. La estructura que presenta el documento es secuencial.	✓		
5. El diseño de los instrumentos facilita el análisis y procesamiento de los datos	✓		
6. Las preguntas son claras.	✓		
7. El número de ítems es adecuado.	✓		
8. La redacción es buena.	✓		
9. Eliminaría algún ítem en el/los instrumentos.	✓	x	
10. Agregaría algún ítem en el/los instrumentos.	x		

En Lima, a los 24 días del mes de Marzo del 2014.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

.....
LIC. D. YARIS TABEL REYES VILLEGAS
C.E.P. 11118
Especialista de la ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA