

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

**FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**



TESIS

“Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
“AREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA – ESPECIALISTA EN CENTRO
QUIRÚRGICO”**

INVESTIGADORES:

**Lic. Enf. Medina Cóndor, Jesús
Lic. Enf. Medina Sánchez, Ivan Heiser**

ASESORA:

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva

LAMBAYEQUE – PERÚ - 2018

Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería.

Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016.

Tesis Presentada por:

Lic Enf. Medina Cóndor, Jesús
Autor

Lic. Enf. Medina Sánchez, Ivan Heiser
Autor

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Asesora

Tesis aprobada por los miembros del jurado:

Dra. María Rosario Verástegui León
Presidenta

Mg. Rosa Candelaria Alcalde Montoya
Secretaria

Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

por habernos permitido llegar
a cumplir nuestra meta y habernos dado
salud para lograr nuestros objetivos,
con su infinita bondad y amor.

A nuestros padres

por el apoyo brindado en todo momento
por los ejemplos de perseverancia
y constancia que los caracterizan y
que nos han inculcado siempre, por
el valor mostrado para salir
adelante y por su amor

Jesús e Iván Heiser

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por brindarnos la oportunidad de obtener otro objetivo personal, y darnos salud, sabiduría y entendimiento para lograr esta meta.

A la ilustre Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra segunda especialidad, así como también a los diferentes docentes que brindaron su conocimiento y su apoyo para seguir adelante cada día.

A nuestra asesora académica de la universidad, la Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva por su apoyo y valiosa colaboración.

Al Jurado por sus aportes y sugerencias que han permitido mejorar el presente estudio.

Los Autores.

ÍNDICE

Págs.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	01
II.	METODOLOGÍA	10
	2.1.Tipo de investigación	10
	2.2.Población/muestra	11
	2.3.Técnicas e instrumentos y materiales de recolección de datos	11
	2.4.Procesamiento y análisis de datos	14
	2.5.Rigor científico	14
	2.6.Principios éticos	15
III.	RESULTADOS	17
IV.	DISCUSIÓN	23
	CONCLUSIONES	38
	RECOMENDACIONES	39
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
	ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 01: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.	18
Tabla 02: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión Trato. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.	19
Tabla 03: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión Disponibilidad. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.	20
Tabla 04: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión Continuidad del Cuidado. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.	21
Tabla 05: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión Resultados del Cuidado. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.	22

RESUMEN

El estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo simple, prospectivo, transversal; se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén 2016. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes, seleccionados por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica el cuestionario y como instrumento: la escala de satisfacción del paciente postoperado. Los resultados evidencian que del 100 % de los encuestados el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos por el cuidado que le brindó el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encontraron insatisfechos, siendo este un porcentaje considerable de insatisfacción. Asimismo los pacientes postoperados se encontraron medianamente satisfechos en las dimensiones de trato (70 %), disponibilidad (75 %), continuidad del cuidado (65 %) y resultados del cuidado (65 %). Se concluye que la mayoría de pacientes postoperados del Hospital General de Jaén (60 %) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a) tanto en general como en las dimensiones trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado, sin embargo un porcentaje considerable (17.5 %) también expresa insatisfacción frente al cuidado de enfermería.

Palabras claves: *satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, paciente postoperado*

ABSTRACT

The study of quantitative approach, of descriptive simple, prospective, transversal type; was carried out with the objective of determining the level of satisfaction of the postoperative patient on nursing care in the Surgery Department of the Hospital General de Jaén 2016. The sample consisted of 40 patients, selected by a non-probabilistic convenience sampling. For data collection, the questionnaire technique was used and as an instrument: the postoperative patient satisfaction scale. The results show that 100% of respondents 60% of patients are fairly satisfied by the care provided by the nurse, 22.5% satisfied and 17.5% were dissatisfied, this being a considerable percentage of dissatisfaction. Likewise, the postoperative patients were moderately satisfied in the dimensions of treatment (70%), availability (75%), continuity of care (65%) and results of care (65%). It is concluded that the majority of postoperative patients of the General Hospital of Jaén (60%) are fairly satisfied with the care provided by the nurse in general, as well as in the dimensions of treatment, availability, continuity and results of care, without However, a considerable percentage (17.5%) also express dissatisfaction with nursing care.

Keywords: *patient satisfaction, nursing care, postoperative patient*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción es un indicador importante de la calidad de atención en salud y por lo tanto base fundamental para replantear referidos a la atención del paciente rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias¹.

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 salud².

La atención a la salud es considerada a nivel mundial como uno de los servicios con mayor demanda social. Y los que ofrece enfermería corresponden a uno de los de mayor cobertura en todos los niveles de atención, de esta forma enfermería tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación otorgadas por personal profesional

competente, que sustenta su práctica en una sólida formación académica centrada en el dominio de la disciplina y en los valores éticos de la profesión³.

Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad. La satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería debe entenderse como la percepción positiva del mismo acerca de las características y/o dimensiones del cuidado que ha recibido del personal de enfermería durante el post operatorio inmediato⁴.

En tal sentido, la atención con calidad y calidez de la enfermera en el postoperatorio es básica y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente, considerando que la calidad debe estar basada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y todo esto se refleja en la satisfacción del paciente¹.

En necesario resaltar que servicio de cirugía, es el lugar donde se brinda atención al paciente relacionada a una intervención quirúrgica. En tal sentido la gestión para el funcionamiento de este servicio necesita de una conjunción de conocimientos, funciones y esfuerzo de todo el personal que labora en esta área. Demanda de dotación financiera, de una planta física adecuada y funcional, de equipamiento, insumos, procedimientos técnicos quirúrgicos efectivos; además de talento humano calificado actualizado y eficiente, sin olvidar los procesos de

atención, protocolos y controles administrativos para garantizar la calidad del servicio⁵.

Se debe indicar que los nuevos enfoques de la gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería de calidad, trae consigo problemas a los usuarios, ya que los mismos se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamiento más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud⁶.

Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En estos últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas que se le han otorgado a la enfermera, hacen de que de una u otra forma en algunas ocasiones la enfermera se aleje de su centro de atención y se olvide de la esencia de su quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario⁶.

Con respecto a la insatisfacción del paciente con la atención de enfermería en unidades de salud, se calcula que el 40 % de los usuarios tienen algún motivo de

queja y el 54 % de las causas se atribuyen a prepotencia, falta de cortesía y amabilidad en el trato del personal de la unidad de salud⁷.

Superar estas deficiencias en la atención a la salud relacionadas con la satisfacción del usuario constituye un reto a nivel local, nacional e internacional. De acuerdo a algunos autores, la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se asocia con una mayor participación en el cuidado. El paciente satisfecho participa mas, en forma cuidadosa y precisa y alcanza mejor resultado clínico que un paciente insatisfecho⁷.

La satisfacción del paciente quirúrgico con la atención de enfermería en las diferentes fases constituye un indicador de calidad y tiene como objetivo identificar posibles áreas de mejora sobre el proceso terapéutico aplicado, requiriéndose de cuidados de enfermería con gran sensibilidad y capacidad humana por parte de las enfermeras especialistas en centro quirúrgico. Al respecto, las estadísticas del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE). 2012 a nivel mundial, señalan un alto nivel de insatisfacción en la calidad de interrelación enfermera paciente y en nuestra realidad las quejas a nivel de las diferentes instituciones hospitalarias son muy frecuentes⁸.

Estudios realizados a nivel latinoamericano, por la Organización Panamericana de la Salud (2013) reportaron la insatisfacción del paciente y/o usuario

con el cuidado que brinda la enfermera; en el Hospital de Medellín con 55% en el Hospital de Base de Osorno de Chile con 45%, en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez de México con 30%, en el Hospital de Corrientes de Argentina con 43% ⁹.

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc.), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción¹⁰.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que se realizan para mejorar los procesos de atención de salud, continúan las deficiencias en la prestación de los servicios de los establecimientos de salud, donde se observa el problema, desde el instante que el usuario ingresa al establecimiento, encontrándose con barreras administrativas, culturales y de acceso, que dificultan la atención personalizada e integral que se merece. Por lo general los usuarios aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Por lo tanto los proveedores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente por que los usuarios no se quejan¹¹.

Existen varios factores que afectan la satisfacción del usuario: el tiempo excesivo de espera, trato del personal médico, deficiente información, etc. Otros factores que afectan podrían ser la lejanía de la unidad médica, lo cual deriva que ante una urgencia, exista la posibilidad de atenderse en otro centro médico originando en ocasiones gastos de bolsillo que afectan la economía del derecho del usuario y su familia. El resultado de una mala atención se traduce en insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar el desapego al tratamiento y al médico, el paciente evita acudir a la unidad o se atiende en otra, lo que podría agravar la salud, afectar la productividad laboral o de impactar negativamente en la economía del usuario¹².

En el Perú según Ministerio de Salud (2010), de acuerdo a los estudios de satisfacción del paciente y/o usuario, evidencio que los usuarios han catalogado como insatisfactoria la atención recibida por el profesional de enfermería; en el Hospital Arzobispo Loayza con 22%, María Auxiliadora con 24%, Edgardo Rebagliati Martins con 25%, Daniel Alcides Carrión con 32% y Dos de Mayo con 34% ⁹.

Frecuentemente, los pacientes postoperados de los servicios de cirugía presentan diversas reacciones como incertidumbres, frustración, amargura, descontento, etc.; porque la enfermera no atiende en forma oportuna a su llamado, ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad, trato indiferente, también tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los pacientes postoperados⁹.

A nivel local, el Hospital General de Jaén, el Servicio de Cirugía es la unidad orgánica encargada de brindar atención a los pacientes con procedimientos quirúrgicos para su recuperación y rehabilitación. El equipo esta conformado por cirujano, cinco enfermeras asistenciales durante la rotación mensual trabajando una enfermera por turno de 12 horas, y técnico de enfermería, la unidad de cirugía tiene la capacidad de 11 camas, según la OMS la relación enfermero(a)/paciente que se debe brindar cuidados en un servicio hospitalario es de 1 enfermera por cada 4 paciente.⁹

En el servicio existen limitaciones en cuanto a espacio físico y recursos materiales, humanos y financieros.

Actualmente se ha venido incrementado la demanda de pacientes postquirúrgicos agudizando mucho mas la insatisfacción de los pacientes y familiares. En la actualidad se esta tratando de culminar la infraestructura del nuevo Hospital de Jaén categoría II – 2 paralizado por problemas de presupuesto, en este hospital se tiene proyectado un moderno servicio de cirugía que se espera genere mayor satisfacción en los pacientes.

Respecto a la atención de enfermería en el servicio se puede indicar que frecuentemente se puede escuchar a los pacientes manifestar una serie de manifestaciones con la atención recibida, algunos expresan su conformidad o disconformidad respecto al cuidado que reciben por parte de los profesionales de enfermería.

Considerando la problemática descrita en el contexto internacional, nacional y local se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes postoperados en la Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén 2016?

Considerando que el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, permite analizar las fortalezas y debilidades en la atención de enfermería. En este sentido la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir una serie de órdenes relacionadas con el tratamiento, sino que la prioridad debe estar enfocada hacia el logro de la satisfacción óptima de todos los problemas reales y/o potenciales que el paciente presenta, y no solo el aspecto físico sino también el aspecto emocional, afectivo y espiritual.

En tal sentido el objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado con el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén; y sus objetivos específicos fueron: identificar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el trato, la disponibilidad, la continuidad y sobre el resultado durante el cuidado de enfermería. justificándose el estudio en la importancia del tema en la actualidad, además que no existen estudios sobre la satisfacción de pacientes en el ámbito local lo que le da un valor teórico considerable al estudio. Además el conocimiento de la satisfacción de los pacientes hospitalizados permitirá obtener un diagnóstico para plantear mejoras.

Para fundamentar el estudio se considero la teoría sobre el cuidado de enfermería de Erickson¹³, quien considera que el cuidado es descrito como la esencia de enfermería y es la característica central, dominante y unificadora de enfermería. El cuidado es percibido como una característica básica constante que forma la base de la sociedad humana, es considerado necesario para la supervivencia humana, un componente esencial del ser humano.

Erickson¹³, determina las dimensiones del cuidado de enfermería que están relacionadas con la satisfacción e insatisfacción del paciente durante su hospitalización, y define la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, como la congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes y su experiencia actual con el cuidado que recibe de la enfermera.

La tesis se organiza en cuatro capítulos:

En el capítulo I se presenta la introducción, en el capítulo II se detalla la metodología utilizada en el estudio (tipo de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, rigor científico y los principios éticos). En el capítulo III se muestran los resultados arribados en la investigación y en el capítulo IV la correspondiente discusión, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación:

El presente estudio fue de tipo cuantitativo; porque se midió la variable de estudio considerando escalas numéricas y haciendo uso de la estadística; fue observacional porque se estudió los hechos o fenómenos tal como se presentaron en la realidad, de tipo descriptivo simple, ya que se identificaron características en la población objeto de estudio.

Según la finalidad fue fundamental básica o pura por que se generó nuevos conocimientos en este caso cómo es la satisfacción de la persona sobre el cuidado del enfermero. Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información fue prospectivo por que se tomaron los datos de fuentes primarias y mientras los hechos ocurrieron. Según el periodo y secuencia del estudio, fue transversal por que los datos fueron recolectados en un solo momento en cada unidad de análisis, en este caso los pacientes postoperados.

Diseño de Investigación: fue el siguiente:



Donde: M = Muestra (pacientes postoperados)

O = Observación (de la variable nivel de satisfacción)

2.2. Población/Muestra

Estuvo constituida por los 40 pacientes postoperados del Servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén que estuvieron internados durante el mes de diciembre del año 2016. El tipo de muestreo utilizado fue el muestreo no probabilístico, por conveniencia tomando en cuenta criterios de inclusión

Criterios de inclusión:

- Pacientes que aceptaron participar en el estudio previo consentimiento informado
- Pacientes sin compromiso del sensorio

Criterios de exclusión:

- Pacientes con problemas neurológicos
- Pacientes menores de edad

2.3. Técnicas, instrumentos y materiales de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la técnica de la entrevista.

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó el cuestionario de la “Escala de satisfacción del paciente postoperado”, elaborado por Ericksen¹³ y adaptado por Martínez⁷ en diferentes trabajos de investigación.

El instrumento fue aplicado al paciente postoperado inmediato recuperado de los efectos postanestésicos que se encontraba en el servicio de cirugía y en el período postoperado mediano.

Los ítems tienen una escala de likert con las siguientes alternativas: nunca (1), a veces (2), siempre (3), en un número total de 22 ítems referidos a las dimensiones de Trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado. Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes se utilizó las siguientes categorías:

- Satisfecho: de 52 a 66 puntos
- Medio satisfecho : de 37 a 51 puntos
- Insatisfecho: de 22 a 36 puntos

Para las dimensiones la puntuación fue la siguiente:

Dimensión trato (8 ítems)

- Satisfecho: de 19 a 24 puntos
- Medio satisfecho : de 14 a 18 puntos
- Insatisfecho: de 8 a 13 puntos

Dimensión disponibilidad (4 items)

- Satisfecho: de 11 a 12 puntos
- Medio satisfecho : de 8 a 10 puntos
- Insatisfecho: de 4 a 7 puntos

Dimensión continuidad del cuidado (3 items)

- Satisfecho: de 8 a 9 puntos
- Medio satisfecho : de 6 a 7 puntos
- Insatisfecho: de 3 a 5 puntos

Dimensión Resultados del Cuidado (7 items)

- Satisfecho: de 19 a 21 puntos
- Medio satisfecho : de 13 a 18 puntos
- Insatisfecho: de 7 a 12 puntos

Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento original ha sido aplicado en pacientes hospitalizados por diferentes problemas de salud y ha reportado un valor de Alpha de Cronbach 0.93. La validez del instrumento fue realizado por Martinez⁷ aplicándose la prueba de Kolmogorov - Smirnov a las variables de intervalo para determinar su normalidad, siendo el instrumento válido. Además obtuvo el

coeficiente de contabilidad Alpha de Cronbach para determinar la consistencia del instrumento, concordando con la confiabilidad del instrumento original (0.93).

La información fue recolectada previa autorización de los directivos del hospital y jefes del servicio, se coordinó con los pacientes a fin de que se pueda aplicar el instrumneto en sus unidades durante 15 minutos sin alterar su comodidad y confort de manera individual y guardando la confidencialidad del caso.

2.4. Procesamiento y análisis de los datos.

La información recabada fue procesada en el software SPSS versión 23 y la hoja de calculo Microsoft excel v. 13, para el analisis de datos se utilizó la estadística descriptiva con distribuciones absolutas y porcentuales, además de medidas de tendencia central y de dispersión.

2.5. Rigor científico.

Según, Lincoln¹⁴ para el rigor de la investigación se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Credibilidad: en este aspecto se siguió la metodología de estudio garantizando que el tema fue identificado y descrito con la máxima exactitud, para ello se controló el sesgo y margen de error.
- Transferibilidad: se refiere a la aplicabilidad de los resultados a otros contextos, en este caso se tuvo especial cuidado en la obtención de la muestra de pacientes postoperados, se trabajó con población muestral considerando el 95 % de confianza.
- Dependencia: se refiere a la estabilidad de la información, en este criterio se tomó en cuenta los procesos de validez y confiabilidad del instrumento y que fueron realizados por los autores del instrumento. Cabe indicar que el instrumento de estudio fue validado y es confiable, además se adapta a la realidad local.
- Confirmabilidad: para cumplir con este criterio se realizó la discusión con el mayor número de antecedentes encontrados en la revisión bibliográfica tanto a nivel local, nacional e internacional encontrándose importantes similitudes y diferencias que llevaron a comprender mejor el objeto de estudio.
- Veracidad: Consiste en mostrar los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas de los participantes, sin alterar los datos a favor del investigador. Para ello se realizó cuidadosamente el proceso de recolección y análisis de datos,

2.6. Principios Éticos

Siguiendo los principios bioéticos se tomó en cuenta los siguientes principios para el desarrollo de la investigación:

- Autonomía: Se tomó en cuenta el consentimiento informado para los pacientes que participaron en el estudio, quienes dieron su consentimiento informado para colaborar en el estudio.
- Beneficencia: de acuerdo a este principio el estudio no originó ningún tipo de perjuicio para los participantes, al contrario podrían beneficiar a los participantes, puesto que al conocer la satisfacción de los mismos se pueden tomar las medidas para mejorar los bajos niveles de satisfacción encontrados en los pacientes.
- Respeto a la dignidad humana: se consideró este criterio bajo todas sus formas empezando por el acermamiento y el trato hacia los pacientes postoperados, hasta su libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento si es que se sentía que se le estaba exponiendo a un perjuicio.
- Justicia: Es el derecho a un trato justo, para lo cual se consideró los derechos que tienen los participantes como seres humanos y como pacientes de acuerdo a la legislación vigente.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En la investigación se identificaron algunas características generales de población en estudio, observándose que del 100 % de pacientes encuestados, el 47.5 % son adultos, el 37.5 % son jóvenes, el 10 % son adultos mayores y el 5 % son adolescentes. En cuanto al sexo, el 60 % de los encuestados son de sexo masculino y el 40 % es de sexo femenino.

Con respecto al grado de instrucción de los pacientes: el 50 % tiene secundaria completa, el 37.5 % primaria, el 10 % superior técnico y solamente el 2.5 % superior universitario. En cuanto al estado civil, el 55 % es conviviente, el 37.5 % soltero y el 7.5 % casado. Sobre el tiempo de hospitalización, el 62.5 % se encuentra hospitalizado de 1 a 3 días, el 27.5 % de 4 a 6 días y solamente el 10 % de 7 a más días en el servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén.

A continuación se presentan los resultados del estudio en las siguientes tablas:

Tabla 01: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.

Nivel de satisfacción	Nº	%
Insatisfecho	7	17.5
Medio satisfecho	24	60.0
Satisfecho	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Escala de satisfacción del paciente postoperado aplicado – HGJ 2016

Media: 47.9750 Desv. Estándar (D.E): 7.62078 Varianza: 58.076

En la tabla 01 se puede observar que el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos por el cuidado que le brinda el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encuentran insatisfechos, siendo este un porcentaje considerable de insatisfacción.

Por otro lado se debe indicar el promedio de puntuación obtenido en la escala de satisfacción por los pacientes fue de 47.9 puntos de un total de

66 puntos considerado en dicha escala (Media: 47.975; D.E: 7.620;
Varianza: 58.076).

Tabla 02: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería según la dimensión trato. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.

Dimensión trato	Nº	%
Insatisfecho	2	5.0
Medio satisfecho	28	70.0
Satisfecho	10	25.0
Total	40	100.0

Fuente: Escala de satisfacción del paciente postoperado aplicado – HGJ 2016

En la tabla 02 se puede observar el nivel de satisfacción del paciente postoperado respecto al trato que proporciona el profesional de enfermería, en tal sentido se aprecia que el 70 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 25 % satisfechos y solamente el 5 % se encuentran insatisfechos.

Cabe indicar que la dimensión trato se enfoca en la forma como el profesional de enfermería trata al paciente, así como la comprensión, la paciencia, el lenguaje, la cortesía, la amabilidad, la privacidad, la consideración, la amistad y sinceridad durante el cuidado.

Tabla 03: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería según la dimensión disponibilidad. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.

Dimensión Disponibilidad	Nº	%
Insatisfecho	4	10.0
Medio satisfecho	30	75.0
Satisfecho	6	15.0
Total	40	100.0

Fuente: Escala de satisfacción del paciente postoperado aplicado – HGJ 2016

En la tabla 03 se puede observar el nivel de satisfacción del paciente postoperado según la disponibilidad que tiene el profesional de enfermería, en tal sentido se aprecia que el 75 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 15 % satisfechos y solamente el 10 % se encuentran insatisfechos.

Cabe indicar que la dimensión disponibilidad se enfoca en la forma como el profesional de enfermería le enseña al paciente como cuidarse, le asiste cuando necesita bañarse, comer e ir al baño, entre otras necesidades donde el enfermero se muestra disponible para resolver las necesidades que tiene el paciente postoperado.

Tabla 04: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería según la dimensión continuidad del cuidado. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.

Dimensión Continuidad del cuidado	Nº	%
Insatisfecho	8	20.0
Medio satisfecho	26	65.0
Satisfecho	6	15.0
Total	40	100.0

Fuente: Escala de satisfacción del paciente postoperado aplicado – HGJ 2016

En la tabla 04 se puede observar el nivel de satisfacción del paciente postoperado según la Continuidad del cuidado que tiene el profesional de enfermería, en tal sentido se aprecia que el 65 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 15 % satisfechos y un 20 % insatisfechos.

Cabe indicar que la dimensión Continuidad del Cuidado se enfoca en la forma como el profesional de enfermería valora las necesidades del paciente, y proporciona según ello sus cuidados, además actúa anteponiéndose a las posibles situaciones de cuidado.

Tabla 05: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería según la dimensión resultados del cuidado. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén – 2016.

Dimensión Resultados del cuidado	Nº	%
Insatisfecho	5	12.5
Medio satisfecho	26	65.0
Satisfecho	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Escala de satisfacción del paciente postoperado aplicado – HGJ 2016

En la tabla 05 se puede observar el nivel de satisfacción del paciente post operado según los resultados del cuidado que tiene el profesional de enfermería, en tal sentido se aprecia que el 65 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 22.5 % satisfechos y un 12.5 % insatisfechos.

Cabe indicar que la dimensión resultados del cuidado se enfoca en la forma como el profesional de enfermería alivian el dolor de los pacientes y hacen sentir al paciente más cómodo y tranquilo, lo orientan e informan sobre su problema y cómo debería cuidarse entre otros aspectos.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La satisfacción, es la evaluación que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas; en tal sentido la satisfacción del paciente es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio; la satisfacción está subordinada a numerosos factores, que incluyen experiencias previas, expectativas e información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud¹⁹. Es así que la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía puede estar influida por las características específicas de la atención o el servicio que se brinda en dicha unidad y las percepciones de la calidad de los pacientes²¹.

En tal sentido se puede apreciar en la contrastación de los resultados encontrados en el presente estudio lo siguiente:

En la tabla 01 se observa que el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encuentran insatisfechos, siendo este un porcentaje considerable de insatisfacción.

Similares resultados se encontraron en la investigación de Urure¹⁵ realizada en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, quien evidencia que el nivel de satisfacción fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 predominantemente en la mayoría. La atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5 %.

Asimismo Alva y Tirado¹⁶ en el Hospital Regional Docente de Trujillo, indican que el 67.5 % de pacientes postoperados se encontraron medianamente satisfechos con el cuidado recibido, mientras que el 32.5 % restante se encuentra insatisfecho.

Suarez y Huahuasoncco⁸ en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa encontraron que la mayoría (41.9 %) refirieron mediano nivel de satisfacción. Se puede decir que el 76.8 % posee un nivel de satisfacción mediano con tendencia a la insatisfacción. Por otro lado el estudio realizado por Pezo y Rios¹⁷ en pacientes postoperados en el Hospital II-2 de Tarapoto, indican que en cuanto al nivel de satisfacción que el 69.6 % se sienten parcialmente satisfechos.

De igual manera la investigación realizada por Ruiz, Medina y Ambrosio¹⁸ en pacientes postoperado frente a los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María, indica que existe mediana satisfacción percibida (51 %) en los pacientes.

Espirilla¹⁹ encontró en su estudio realizado en el Servicio de Cirugía del pabellón VI del Hospital Arzobispo Loayza que en el 61% (59) la satisfacción es intermedia, para el 22% (21) es insatisfactoria y para el 17% (16) es completa.

Como se puede ver existen varios estudios que concuerdan que los pacientes postoperados perciben niveles medios de satisfacción frente a la atención de enfermería recibida, así se evidencia en los estudios de Urrutia¹⁵; Alva y Tirado¹⁶; Suarez y Huahuasoncco⁸; Pezo y Rios¹⁷; Ruiz, Medina y Ambrosio¹⁸; y Espirilla¹⁹.

Por otro lado se encontraron estudios que difieren de los hallazgos encontrados en la presente investigación, en donde se pudo evidenciar que los niveles de satisfacción de los pacientes son variables en algunos casos hay niveles altos de satisfacción y en otros niveles bajos de satisfacción frente a la atención brindada por el profesional de enfermería.

Estudios donde se encontraron niveles altos de satisfacción de los pacientes postoperados se presenta al de Ataurima¹ en una investigación realizada en pacientes postoperados del Hospital de apoyo Jesús de Nazareno en Lima, encontró que el 50% refiere un nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería, 30% medio y 20% bajo.

De igual manera Oliva² en pacientes adultos postoperados del Hospital Regional de Lambayeque de Chiclayo también obtuvo como resultados que los pacientes en el servicio de cirugía están satisfechos (88 %) e insatisfechos (12%).

Miranda⁴ pone de evidencia en un estudio realizado en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna, que el nivel de satisfacción del paciente es Completa en un 48.03% de acuerdo a la escala del instrumento. Solo un 17.11% se encuentran insatisfechos. Por otro lado Laura²⁰ encontró en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, que el 72,7 % de los pacientes pos-operados están satisfechos y el 3,6 % están muy satisfechos sobre el cuidado de enfermería.

Otro estudio realizado por Bejerez, Machado, Morandino, Morales y Soto²¹ en pacientes postoperados de hospitales de Montevideo, Uruguay evidencian que 84% de la población estaban satisfechos por la atención brindada por enfermería; el 16% restante se mostro insatisfecho.

Sin embargo también se encontraron estudios en los que los pacientes postoperados expresan bajos niveles de satisfacción con la atención brindada por el profesional de enfermería. En tal sentido se puede citar los siguientes estudios:

Sifuentes²² en una investigación realizada en pacientes del Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo evidencia que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería.

Por su parte Medina²³ en su estudio sobre nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado postoperatorio de enfermería del servicio de cirugía

del Hospital Dos de Mayo, pone de evidencia que el 53.3% tiene una baja satisfacción, 36.7% media y 10% alta.

Asimismo Hidalgo, Santillán y Valderrama²⁴ encontraron en paciente post operado del Hospital Iquitos que 84.9% de los pacientes están insatisfechos con la atención recibida. También Martínez⁷ en su estudio realizado en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional General Ignacio Zaragoza de España, indica que la satisfacción del paciente quirúrgico mostró diferencias respecto a las características individuales edad, sexo y escolaridad con predominio de la satisfacción baja en cuanto a la atención de enfermería.

De los estudios revisados y citados en la presente discusión se puede observar que la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería es variable en los diferentes contextos, en algunos se ha podido ver mejores o peores niveles de de satisfacción; sería importante profundizar en los factores que estarían relacionados a los niveles diferentes de satisfacción de los pacientes.

Considerando los resultados es importante resaltar que según Alva y Tirado¹⁶ la satisfacción del paciente es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la

satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Además según Suarez y Huahuasoncco⁸ la elección de la cirugía como tratamiento de elección terapéutico implica gran vulnerabilidad entendida como la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante que presenta el paciente quirúrgico, quien necesita de cuidados preoperatorios, intraoperatorios y postoperatorios físicos pero también necesitan de cuidado humanista, que es tan importante como los otros, por tanto, se deben poner énfasis en garantizar el bienestar, tranquilidad y recuperación del paciente después del acto quirúrgico es decir proporcionar una interrelación enfermera - paciente con calidad para lograr el máximo nivel de satisfacción.

Según Santana et al.²⁵ la enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

En este sentido, de acuerdo con Santa et al.²⁵ oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores alguno caminos decisorios de transformaciones e innovaciones.

Por tanto Lyu²⁶ et al considera que la evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios.

En tal sentido Hollanda²⁷ considera que la satisfacción del usuario es un componente importante en la calidad de la atención. Pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención de salud.

Por su parte Alvarado y Eulogio²⁸ resaltan que uno de los lineamientos de política sectorial en salud que propone el Ministerio de Salud en el Nuevo Modelo de Atención Integral de Salud", se centra en la satisfacción de las necesidades de salud de cada persona, basado - especialmente en el principio de la calidad de atención, busca desarrollar un trato solidario entre el personal de salud donde se ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la salud integral y la satisfacción del usuario.

Es así que según Angeles²⁹ el conocimiento sobre la satisfacción de los pacientes/usuarios puede considerarse como una herramienta de gestión interna para la dirección de Enfermería. Dicho conocimiento puede ser utilizado para planificar las acciones de mejora de la calidad asistencial.

De la discusión realizada en la presente tabla se puede indicar que existe un número de estudios considerable que abordan la problemática de la satisfacción del paciente postoperado respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. Los resultados son variables encontrándose en algunos estudios concordancia con la presente investigación, y en otros diferentes resultados. Se puede apreciar que existe satisfacción e insatisfacción en los pacientes, lo que podría deberse a factores asociados e influyentes tal como lo señalan algunos autores, sin embargo sería importante estudiar con mayor detalle los factores asociados a la satisfacción o insatisfacción de los pacientes postoperados con la finalidad de implementar medidas dirigidas al control y mejora de dichos factores y mejorar constantemente los niveles de satisfacción de los pacientes.

Cabe mencionar que en la realidad del Hospital General de Jaén, donde se realizó el estudio, si bien es cierto se encontró nivel medio de satisfacción con la atención de enfermería, hay que indicar que existen deficiencias considerables en cuanto a la disponibilidad de recursos humanos y financieros, así como la infraestructura y equipamiento del servicios, lo que debe mejorarse; y ello quizá este generando los niveles de insatisfacción considerables que se encontró también en los pacientes. Sería importante reconocer el sobreesfuerzo que hace el profesional de enfermería, que pese a las limitaciones, brinda un servicio que satisface al paciente postoperado. El sistema de salud debe mejorar el enfoque de atención al paciente incluyendo los indicadores de satisfacción de los usuarios.

En las tablas 02, 03, 04, y 05 se observa que los pacientes postoperados se encuentran medianamente satisfechos en las dimensiones de trato (70 %), disponibilidad (75 %), continuidad del cuidado (65 %) y resultados del cuidado (65 %) respectivamente; lo que indica que los pacientes en su mayoría están parcialmente satisfechos en las dimensiones estudiadas.

Cabe indicar que la dimensión trato se enfoca en el tipo de cuidado, características de satisfacción que incluyen la cortesía, amabilidad, privacidad, interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad. Las características negativas son las conductas precipitadas, que se asocian con el desinterés, falta de respeto, conductas que causan dificultad, dolor, insulto o preocupación innecesaria, por parte del proveedor del cuidado de salud¹³.

Asimismo la dimensión disponibilidad se enfoca en el servicio y personal. Los aspectos positivos incluyen conseguir una enfermera cuando se necesita y recibir el cuidado. La disponibilidad se enfoca tanto en el servicio como en el personal y se refiere al cuidado que proporciona y las facilidades que se tienen para ello, incluye los elementos como la cercanía de la enfermera con el paciente para solucionar algún problema o situación que no puede resolver por sí mismo, revisión del paciente de las condiciones de higiene y cambio de ropa¹³.

Respecto a la dimensión continuidad del cuidado, está definida en términos de la entrega del cuidado sin interrupción, desde la misma facilidad del equipo o

proveedor. Incluye el conocimiento del estado de salud del paciente, proporcionar al paciente lo que requiere para satisfacer sus necesidades, valorar al paciente asignado varias veces por turno, proporcionar el cuidado a los pacientes asignados a cada enfermera¹³.

En cuanto a la dimensión resultados del cuidado, se refiere a la eficacia del tratamiento en el mejoramiento o mantenimiento del estado de salud, incluye hacer sentir bien al paciente, calmarle inmediatamente el dolor, tranquilizarlo, proporcionarle seguridad, mantenerlo limpio, cómodo y educación para el cuidado en el hogar¹³.

Considerando los resultados hallados en el estudio, se puede citar la investigación de Ramírez⁹ realizada en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015, evidenciándose que los pacientes postoperados están medianamente satisfechos respecto al trato (53.1 %), disponibilidad (38.8 %), continuidad del cuidado (85.7 %), y resultado del cuidado (57.1 %).

Al respecto Ataurima¹ encontró que el 37,5 % refiere un nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería, 32,5 % bajo y 30 % medio; asimismo el 57,5 % refiere un nivel de satisfacción alto sobre el aspecto técnico del cuidado de enfermería, 30 % medio y 12,5 % bajo.

De igual manera Oliva² encontró que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería postoperatoria en cuanto a seguridad y protección 54 % y un 26 % en necesidades fisiológicas contra un 20 % de pacientes que mencionan la protección y amor.

Por su parte Alva y Tirado¹⁶ evidencian que los pacientes postoperados se encuentran satisfechos en las dimensiones: accesibilidad (62.5 %), en explica y facilita (47.5 %), en confort (37.5 %), en se anticipa (37.5 %), en mantiene relación de confianza (40 %) y para la dimensión monitorea y hace seguimiento (67.5 %). Siendo variable el nivel de satisfacción en la diferentes dimensiones.

Por otro lado Miranda⁴ encontró que en cuanto a la cortesía, el 58,6 % al recobrar la conciencia perciben que la enfermera se presenta ante él; el 61 % percibe que lo saludó por su nombre y el 65,8 % percibió que le preguntaron de cómo se siente después de la cirugía. Respecto a la actitud, el 60,5 % perciben que la enfermera se acercó con gestos amables y el 65,1 % percibió que el tono de voz fue comprensivo.

Según Suarez y Huahuasoncco⁸ encontraron predominantemente niveles medios de satisfacción en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa sobre la atención de enfermería en las dimensiones: necesidades fisiológicas de nutrición (39.5 %), eliminación (46.5 %), reposo y confort y de evitación del dolor (41.9 %), seguridad y protección (41.9 %), amor y pertenencia

(44.2 %), expectativas en accesibilidad, agilidad y comunicación (34.9 %), disponibilidad (39.5 %), confianza (41.9 %), competencia (41.9 %), solo un mínimo porcentaje, señalan satisfacción en dicha dimensiones.

Otro estudio realizado por Cedeño⁴⁰ en Ecuador en el cual se evaluó los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de Cirugía con la calidad de atención de enfermería, identificandose que la percepción de los clientes en cuanto a calidad de la atención es muy buena (65.6 %), buena (32 %), regular (1.6 %), y mala con el 0.8 %.

También Martínez⁷ en su estudio realizado en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional General Ignacio Zaragoza, indica que la satisfacción en las dimensiones de trato y disponibilidad fueron de nivel medio, en la dimensión de calidad y resultados existe una mayor proporción de pacientes insatisfechos.

Se puede observar en los estudios de Ramírez⁹; Ataurima¹; Oliva²; Alva y Tirado¹⁶; Miranda⁴; Suarez y Huahuasoncco⁸; Cedeño⁴⁰ y Martínez⁷ se evidencia que los pacientes manifiestan diferentes niveles de satisfacción según las dimensiones del cuidado de enfermería. Varios estudios coinciden que existe predominantemente niveles de satisfacción medio en las diferentes dimensiones del cuidado lo que asemeja al presente estudio; sin embargo es importante indicar que en las dimensiones referidas a disponibilidad, continuidad del cuidado, aspecto humano, confort, calidad existen porcentajes considerables de pacientes

que manifiestan niveles de insatisfacción, a lo que debe prestarse atención con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes postoperados.

Es importante resaltar que según Anchundia³¹ para lograr la satisfacción de los pacientes se debe analizar la la calidad del servicio de salud que presta una institución, para ello se requiere de los siguientes elementos: talento humano, recursos materiales y financieros, y otros que intervienen en la atención de salud que se brinda. El personal de enfermería satisface las aspiraciones de obtener el máximo de beneficios con el mínimo riesgo para la salud y bienestar de los usuarios y consecuentemente satisfacer las necesidades biopsicosociales del usuario.

Según Sierra³² algunas investigaciones asocian la satisfacción del paciente con algunos indicadores de la estructura organizacional y con el proceso interpersonal enfermera - paciente. Respecto a la estructura señalan que las características profesionales del personal de enfermería que incluyen preparación, experiencia, capacitación y competencia, determinan la manera en que se lleva a cabo el proceso de atención. Respecto al proceso reportan que el trato y la enseñanza que se proporciona relacionada con el cuidado a la salud juegan un papel importante.

Ante estas exigencias de la sociedad, es necesario contar con un sistema de salud que responda con calidad y logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Sin embargo, la satisfacción con los servicios de salud y con la atención

que le proporciona el personal de enfermería muestra deficiencias no superadas, en la Segunda Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario con los Servicios de Salud el 62% refiere que los servicios son deficientes y de mala calidad, el 28% perciben mala calidad técnica en la atención y 22% deficiente relación interpersonal¹¹.

Superar estas deficiencias en la atención a la salud relacionadas con la satisfacción del usuario constituye un reto a nivel local, nacional e internacional. De acuerdo a algunos autores, la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se asocia con una mayor participación en el cuidado. El paciente satisfecho participa mas, en forma cuidadosa y precisa y alcanza mejor resultado clínico que un paciente insatisfecho⁷.

Es preocupante observar que existen porcentajes considerables de pacientes postoperados que expresan insatisfacción en cuanto al trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado, tanto en el servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén y en diferentes hospitales en el contexto nacional e internacional. De acuerdo a la teoría consultada existen varios factores que influyen en la satisfacción de los pacientes que van desde factores propios de los ambientes de los servicios hospitalarios hasta los factores interpersonales de las enfermeras con los pacientes.

En el Hospital General de Jaén la infraestructura hospitalaria es antigua, y los servicios tienen limitaciones en cuanto a la implementación de recursos y equipos, además de personal; lo que podría estar influyendo en los niveles de satisfacción expresados por los pacientes. Pese a todas estas debilidades la mayoría de los pacientes postoperados expresaron satisfacción media, lo que podría deberse al esfuerzo que hace el profesional de enfermería pese a los recursos limitados con los que cuenta para brindar el cuidado.

De todas maneras se deben realizar estudios para conocer los factores relacionados con los niveles de satisfacción de postoperados en realidades específicas con la finalidad de implementar medidas coherentes para mejorar tales factores y consecuentemente mejorar los niveles de satisfacción de dichos pacientes.

CONCLUSIONES

1. La mayoría de pacientes que participaron en el estudio fueron adultos, de sexo masculino, de secundaria completa, convivientes y estuvieron hospitalizados de 1 a 3 días en el servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén.
2. La mayoría de pacientes postoperados del Hospital General de Jaén (60 %) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a), sin embargo un porcentaje considerable (17.5 %) expresó insatisfacción.
3. Un gran porcentaje (70 %) de pacientes postoperados se encuentran medianamente satisfechos con el trato que proporciona el profesional de enfermería.
4. Una gran porcentaje (75 %) de pacientes postoperados se encuentran medianamente satisfechos con la disponibilidad que tiene el profesional de enfermería para cuidarlos.
5. La mayoría (65 %) de pacientes postoperados se encuentran medianamente satisfechos con la continuidad del cuidado que tiene el profesional de enfermería.
6. La mayoría (65 %) de pacientes postoperados se encuentran medianamente satisfechos con los resultados del cuidado que tiene el profesional de enfermería.

RECOMENDACIONES

Al director y funcionarios del Hospital General de Jaén:

- Gestionar una mejor infraestructura, recursos humanos y logísticos para facilitar el buen desarrollo de sus actividades al profesional de enfermería en la atención de los pacientes.
- Generar incentivos y estímulos al personal de salud que genere mejor respuesta positiva en satisfacción paciente.

A la jefaturas de los departamentos y unidades de enfermería:

- Realizar rotación del personal de enfermería a diferentes servicios con la finalidad de evitar la rutina laboral.
- Generar espacios de recreación y esparcimiento así como capacitación al personal de enfermería relacionados a la satisfacción del paciente y el estrés laboral.

A las Instituciones Universitarias formadoras de especialistas de enfermería:

- Promover las investigaciones a nivel hospitalario para conocer los factores relacionados con los niveles de satisfacción de los pacientes y proponer propuestas de solución coherentes con la realidad para mejorar la atención de enfermería y consecuentemente el nivel de satisfacción de los pacientes.
- Incentivar las investigaciones aplicadas y experimentales que permitan probar alternativas de solución para la insatisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería.

A los profesionales de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén:

- Establecer la atención de salud en base a protocolos cuidando todos los aspectos para una atención integral al paciente postoperado que genere mejores niveles de satisfacción en los mismos.
- Proponer planes de mejora a las autoridades hospitalarias con la finalidad de implementar medidas a corto plazo, mediano plazo y largo plazo con la finalidad de generar mejor calidad en los servicios de salud y consecuentemente la satisfacción de los pacientes postoperados.
- Brindar a los pacientes un cuidado humanizado ya que es el objetivo de nuestro ser.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
2. Oliva P. Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Postoperado respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, Rev. Salud & Vida Sipanense. Vol. 1/Nº1. ISSN 2313-0369/2014. Perú; 2007.
3. Hernández D y Flores S. Relación de ayuda: intervención de Enfermería para padres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN. Rev. Enferm IMSS. (2002) 10 (3): 125 – 129. España; 2002.
4. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia – Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Tacna Perú, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2015.
5. Campos L. Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo – 2014. Rev. SCIENDO 17(1), 2014: 54-73. Perú; 2014.
6. Morales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel

- de Atención en salud en Mistrato Risaralda, febrero a abril del 2009. [Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Bogotá Colombia, Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
7. Martinez M. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. [Trabajo de investigación para para obtener el grado de Maestria en Ciencias de Enfermería con Énfasis en Salud Comunitaria]. México, Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002.
 8. Suarez M y Huahuasoncco G. Calidad de interrelacion de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicios de Cirugia Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Perú, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
 9. Ramirez I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
 10. Pashanaste D y Pinedo L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Iquitos Perú, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016.
 11. Ramírez Z. Sánchez T, Nájera P. y Nigenda R. Percepción de la Calidad de Atención desde la perspectiva de la satisfacción de usuarios de servicios de

- salud en México: Perspectiva de los usuarios, 2010: [internet]. En salud pública de México. Cuernavaca. 2011. [citado el día 01 de febrero del 2018]. Disponible en: URL:<http://www.scielosp.org/pdf>.
12. Sánchez B. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. Mexico.2012.
 13. Ericksen L. Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. *Journal of Nursing Measurements*), 59-76. Washington; 1995.
 14. Lincoln E. Competencias de paradigmas en la investigación; California; Estados Unidos: editorial Seage Publications, 1994.
 15. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud]. Lima Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007
 16. Alva C. y Tirado C. Satisfaccion del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermeria del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. [Tesis para optar el el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo Perú, Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
 17. Pezo D. y Rios C. Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Junio-Agosto 2012. [Tesis para optar el el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Tarapoto Perú, Universidad Nacional de San Martín; 2012.

18. Ruiz M. Medina P. y Ambrosio R. Satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Tingo María-2011. [Tesis para optar el el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Huánuco Perú, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco; 2011.
19. Espirilla R. Nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado y calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía del Pabellón VI del Hospital Arzobispo Loayza, Lima, Perú, Periodo marzo a junio, 2012. [Tesis para optar el el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima Perú, Universidad Alas Peruanas; 2014.
20. Laura E. Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016. [Tesis para optar el el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Puerto Maldonado Perú, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016.
21. Bejerez, Machado, Morandino, Morales y Soto. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. MontevideoUruguay, Universidad de la República; 2012.
22. Sifuentes O. Satisfacción del Usuario y Calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis para optar para optar el Grado Académico de Maestra en Salud Pública]. Trujillo Perú, Universidad Nacional de Trujillo; 2016.

23. Medina Y. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado postoperatorio de enfermería del servicio de cirugía Hospital Dos de Mayo 2014. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
24. Hidalgo D. Santillán J. y Valderrama V. Variables asociadas a satisfacción del paciente post operado con el cuidado enfermero Departamento de Cirugía-Hospital Iquitos "Cesar Gara Yar García, 2012. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Iquitos Perú, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2012.
25. Santana J. et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437. Brasil; 2014.
26. 10. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care. JAMA Surg. 2013;148(4):362-7.
27. Hollanda E, Siqueira SAV, Andrade GRB, Molinaro A, Vaitsman J. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz. Ciênc Saúde Coletiva. 2012;17(12):3343-52.
28. Alvaro F. y Eulogio H. Nivel de satisfaccion del cuidado de enfermeria percibido por el paciente del Servicio de Medicina del Hospital "Eleazar Guzman Barron" y Hospital "La Caleta". Provincia del Santa, 2013. [Tesis para

- optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Nuevo Chimbote Perú, Universidad Nacional del Santa; 2014.
29. Ángeles R. Contribucion de los cuidados de enfermería a la satisfacción en los pacientes intervenidos de cirugía cardiaca. [Trabajo presentado al curso de Administración y Gestión de Enfermería para la obtención del Máster]. Brasil, Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona; 2006.
 30. Cedeño R. Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital “Rodríguez Zambrano” Manta 2010. [Tesis presentada como requisito para optar por el grado de Magíster en Gerencia y Administración en Salud]. Ecuador, Universitaria de Guayaquil; 2011.
 31. Achundia M. Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital del IESS Manta 2012. [Tesis de grado presentada como requisito para optar por el grado de Magíster en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local]. Portoviejo Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja; 2013.
 32. Sierra C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente oncológico con el cuidado de Enfermería. [Trabajo de investigación para para obtener el grado de Maestria en Ciencias de Enfermería con Énfasis Administración de Servicios]. México, Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002.
 33. Canales, F. Alavarado, E y Pineda E. Metodología de la Investigación Científica: Manual para el desarrollo de personal de salud.:LIMUSA. México; 1994.

34. Supo J. Metodología de la investigación científica para investigación de la ciencia de la salud”. 2º edición. Lima: Editorial Moderna. Perú; 2014.
35. Hernández R. Metodología de la Investigación; 3ra edición; México: Editorial Mc. Graw Hill interamericana; 2008.

ANEXOS

Anexo 01

FACULTAD DE ENFERMERÍA

SECCIÓN DE POSTGRADO

Segunda Especialidad:

“Enfermería en Centro Quirúrgico”



Escala de satisfacción del paciente Post Operado

(Elaborado por Martinez 2002)

Estimada (o) usuario el siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Sobre el Cuidado de Enfermería, para lo cual solicito su colaboración, y responda con total sinceridad. Este cuestionario es anónimo. Gracias por tu colaboración.

Datos generales

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. Grado de instrucción
4. Estado civil
5. Tiempo de estadía en el hospital.....

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO

Trato	Nunca	A Veces	Siempre
1. Las enfermeras (os) son amables en el trato que le proporcionan			
2. Las enfermeras (os) lo entienden o comprenden cómo se siente			
3. Las enfermeras (os) muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4. La atención que le proporcionan las enfermeras (os) es buena y precisa			
5. Cuando la enfermera (o) le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6. Las enfermeras (os) le ponen atención cuando conversa con ellos			
7. Las enfermeras (os) son amistosas o amigables con usted			
2. Las enfermeras (os) le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			
Disponibilidad	Nunca	A Veces	Siempre
2. La enfermera (o) le enseña cómo cuidarse usted mismo en el hospital			
3. La enfermera (o) le ayuda a bañarse cuando lo necesita			
4. La enfermera (o) le ayuda a comer cuando lo necesita			
5. La enfermera (o) le ayuda a ir al baño o le ponen cómodo cuando lo necesita			
Continuidad Del Cuidado	Nunca	A Veces	Siempre
6. Las enfermeras (os) durante el turno valoran sus necesidades			
7. Las enfermeras (os) les proporcionan los cuidados que usted necesita			

8. Las enfermeras (os) saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una ellos			
Resultado Del Cuidado	Nunca	A Veces	Siempre
9. Las enfermeras (os) lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
10. Las enfermeras (os) lo hacen sentir tranquilo y relajado			
11. Las enfermeras (os) lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema de su salud			
12. Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía			
13. La enfermera (os) le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en el hospitalaria			
14. La enfermera (o) le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
15. Considera que la orientación le ha facilitado la recuperación después de la intervención quirúrgica.			



Anexo 02



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada(o) usuario, le saludamos cordialmente y a la vez se le informa que se esta realizando un trabajo de investigación titulado: Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Sobre el Cuidado de Enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016; por tal motivo le solicitamos su colaboración en la ejecución de dicho estudio y dejamos constancia que su participación no significa ningún tipo de riesgo para usted ya que se mantendrá su identidad en secreto.

Atentamente:

Yoidentificado con DNI/
Nº....., autorizo mi participación en este estudio

Chachapoyas,..... de.....del 2015

FIRMA DEL INVESTIGADO

FIRMA DEL INVESTIGADOR

Anexo 03

Gráficos complementarias

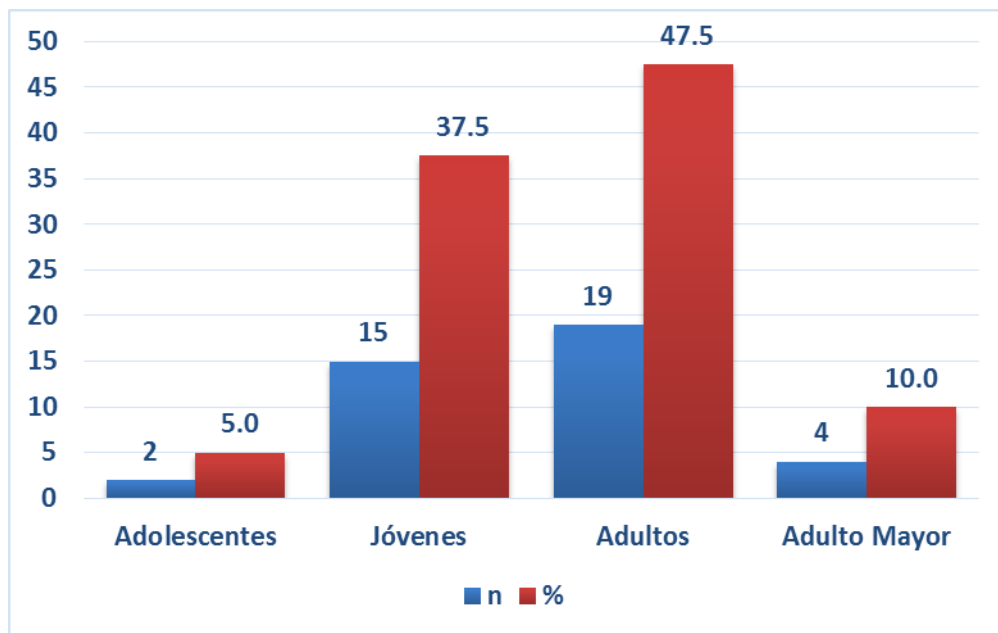


Gráfico 1: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería, según grupo etario, de la unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016.

Fuente: Estudio de satisfacción del paciente postoperado HGJ 2016

En el estudio realizado, sobre el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Hospital General Jaén, podemos observar que el mayor número de pacientes encuestados son adultos que alcanzan el 47.5%, seguido de pacientes jóvenes con el 37.5% y solamente el 5% de pacientes son adolescentes.

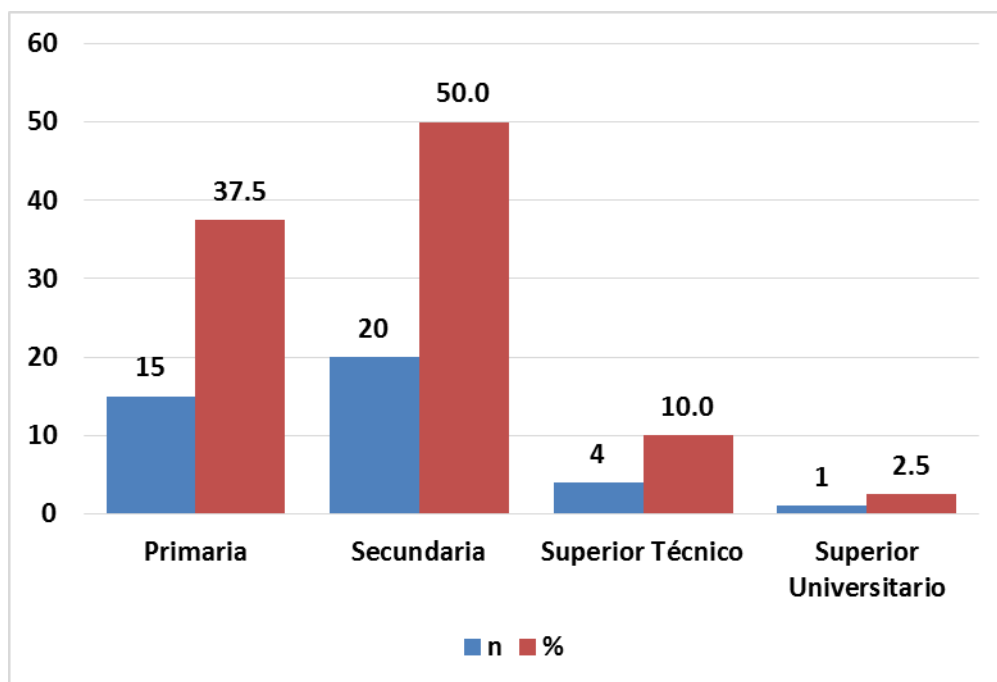
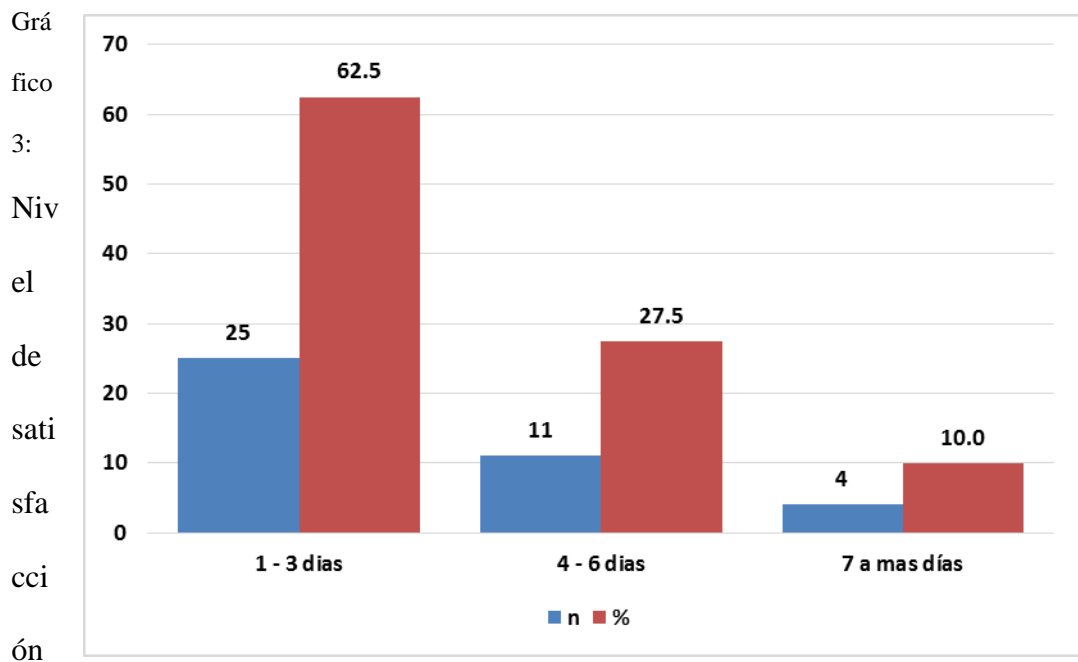


Gráfico 2: Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería, según grado de instrucción, de la unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén - 2016.

Fuente: Estudio de satisfacción del paciente postoperado HGJ 2016

Podemos observar que de los pacientes encuestados sobre el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, podemos observar que el 50% de pacientes tienen como nivel de instrucción, seguido por pacientes con grado de instrucción primaria con el 37.5% y solamente el 2.5% de pacientes encuestados tienen grado de instrucción superior universitario con el 2.5%.



del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería, según tiempo de hospitalización, de la Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016.

Fuente: Estudio de satisfacción del paciente postoperado HGJ – 2016

Podemos observar que el 62% de pacientes post operados, en el estudio realizado sobre el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería fue hospitalizado entre 1 a 3 días, seguido por el 27.5% de pacientes hospitalizados entre 4 a 6 días, y solamente el 10% de pacientes manifestaron estar hospitalizados por más de 7 días.