



**POSGRADO DE ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD MÉDICO QUIRÚRGICA GENERACIÓN
2016-2018**

TESINA:

PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA MÉDICO
QUIRÚRGICA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POSTQUIRÚRGICOS CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL GENERAL ACAPULCO”**

PRESENTAN

L.E. BRACAMONTES QUIDO KENIA
L.E. CORTES MERCADO ELIZABETH
L.E. DE LA ROSA TORRES LOURDES MIRIAM

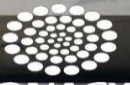
Asesor interno: M.C.E. JUÁREZ FLORES GREGORIA

Asesor externo: M.C.A. MA. ANGELES GARCIA VAZQUEZ

C.A: 125: Educación Y Gestión En Enfermería

L.G.A.C: Calidad de los Procesos del Cuidado de Enfermería Médico Quirúrgica.

ENERO 2018.



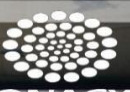
AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a **DIOS** por guiarnos y darnos fuerza y fé, para cumplir nuestra meta tan anhelada en nuestra formación profesional.

A nuestras **Familias** por el apoyo incondicional y estar siempre presentes, ya que fue de suma importancia su amor y su comprensión.

A nuestra **Directora de Tesis, M.C.E. Gregoria Juárez Flores**, por su apoyo en nuestro trabajo de investigación.

Al personal del **Hospital General Acapulco**, por brindarnos la oportunidad de desarrollar la investigación.



RESUMEN

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco. **Metodología:** Estudio descriptivo, y transversal se entrevistaron a 25 pacientes postquirúrgicos de ambos sexos mayores de 16 años atendidos en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General Acapulco perteneciente a la Secretaría de Salud. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). **Resultados:** En cuanto a la satisfacción general, en este estudio se observó que la mayoría de los pacientes encuestados (40.0%), calificaron como muy satisfactoria, seguida con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% restante como poco satisfactoria. **Conclusiones:** Respecto al cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de medir el nivel de satisfacción del cuidado de los usuarios postquirúrgicos hospitalizados, se midió en 5 dimensiones obteniendo los resultados siguientes: Trato el 92% dijo haber sido atendido satisfechos y muy satisfechos en la calidad técnica respondió que 92% de ellos satisfechos, y muy satisfechos en la disponibilidad de la enfermería, en cuanto a la continuidad del trabajo fue un poco más de la mitad con 56% de satisfechos y muy satisfechos, así mismo con la dimensión de la atención integrada 72% en satisfacción y muy satisfechos por lo que se concluye que la satisfacción medida en los pacientes fue en el 76% fue satisfactoria.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, cuidado, enfermería

ABSTRACT

Objective: To measure the level of satisfaction of the users. Post-surgical care with nursing in the surgery service. General and Traumatology of the General Hospital of Acapulco. **Methodology:** A descriptive, cross-sectional study was delivered to 25 postsurgical patients of both sexes over 16 years of age who were treated in the general surgery and traumatology service of the Acapulco General Hospital belonging to the Ministry of Health. For the collection of data, the Patient Satisfaction Scale with Eriksen's disease care (1988) was used. **Results:** Regarding the general satisfaction, in this study it was observed that the majority of the patients surveyed (40.0%), rated as very satisfactory, followed with 36.0% as satisfactory and the remaining 24.0% as unsatisfactory. **Conclusions:** Regarding the fulfillment of the objectives set in the work of measuring the level of satisfaction of the care of the users, postsurgical, hospitalized, was measured in 5 of the measures obtaining the following results: Treatment 92% said



to have had attended satisfied and very satisfied in the quality of the client responded: 92% of them satisfied, and very satisfied in the availability of nursing, in terms of the continuity of work was a little more than half with 56% satisfaction and very satisfied, likewise with the dimension of integrated care 72% satisfied and very satisfied, so it is concluded that the satisfaction measured in the patients was 76% satisfactory.

Keyword: satisfaction, care, nursing.

PREFACIO

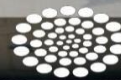
La presente investigación ha sido elaborada para identificar los problemas referentes a la satisfacción del cuidado de enfermería a los usuarios postquirúrgicos que se encuentran hospitalizados en el Hospital General Acapulco siendo este el objetivo general de la investigación. Durante el transcurso de las prácticas clínicas surgió el interés por investigar este tema debido a que algunos pacientes referían no recibir buen trato por parte del personal de enfermería, lo cual indicaba la insatisfacción del mismo. Dentro de nuestros objetivos específicos fue identificar cual es el trato, la calidad técnica, disponibilidad, continuidad del cuidado y la atención integrada que brinda el personal de enfermería al paciente postquirúrgico.



El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal, debido a que todas las observaciones fueron cuantificadas y se recolectó la información en un solo momento, para esto se utilizó instrumento de recolección de datos validado “Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería” (Eriksen 1988). De esta manera el principal reto en esta investigación es dar a conocer el nivel de satisfacción que percibe el paciente postquirúrgico en las diferentes dimensiones del cuidado de enfermería: trato, calidad técnica, disponibilidad, Continuidad y atención integral.

INDICE

1. Introducción.....	1
2. Antecedentes (historia del arte).....	2
3. Marco teórico.....	5
4. Justificación.....	7
5. Planteamiento del problema.....	10
6. Objetivos.....	11
6.1 General.....	11
6.2 Específicos.....	11
7. Metodología.....	12
7.1 Tipo de estudio.....	12
7.2 Unidad de estudio.....	12
7.3 Universo y población.....	12
7.4 Criterios de inclusión.....	12
7.5 Criterios de exclusión.....	12
7.6 Variables del estudio.....	13
7.6.1 Variables de interés.....	13
7.6.2 Otras variables.....	13
Métodos e instrumentos para la recolección de información.....	13
7.7.1 Instrumento.....	13
7.7.2 Técnica.....	14
7.7.3 Instrumento validado.....	14



7.7.4 Técnica, tabulación y análisis.....	14		
7.7.5 Descripción general del estudio.....	14		
7.7.6 Aspectos éticos del estudio.....	15		
7.8 Resultados.....	53		
7.9 Discusión.....	54		
7.9.1 Conclusión.....	54		
7.9.2 Recomendaciones.....	55		
8. Referencias bibliográficas.....	56		
9. Anexos.....	57		
9.1 Operacionalización de variables.....	57		
9.2 Cuestionario.....	60		
9.3 Formatos técnicos.....		64	9.4
Algoritmos.....	65		
9.5 Cronograma.....	66		



1. INTRODUCCION

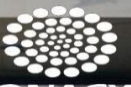
Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.

Dentro de los conceptos de satisfacción Según Pascoe (1983), la definió como la evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario.

El servicio de salud que se brinda en los institutos nacionales de salud, los hospitales federales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, pues dicha satisfacción es nuestra guía en la toma presentación de decisiones para buscar una atención de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el sistema mismo.

Este estudio es de gran importancia y tiene beneficios para el paciente ya que los resultados ayudaran a mejorar en la satisfacción del cuidado de enfermería, a la institución le quedan recomendaciones para capacitar al personal en la mejora del trato digno para asegurar la calidad del cuidado y al equipo finalizar la especialidad de enfermería médico quirúrgico.

2. ANTECEDENTES



Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información (Hernandez, 2011).

Castelo Rivas, W., Castelo Rivas, A., & Rodríguez Díaz, en su estudio sobre la satisfacción de pacientes con la atención médica realizado en Ecuador en 2015, aplicaron una encuesta a 380 pacientes, donde el 75 % expresó haber recibido una atención de enfermería satisfactoria, brindando un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra donde el sexo femenino prevaleció en los encuestados con un 66 %. (Castelo Rivas, 2016).

En Chile, Landman Navarro, C y colaboradores realizaron un estudio para determinar el nivel de satisfacción a usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería, a 305 personas hospitalizadas, dando como resultado un alto grado de satisfacción global respecto de competencia de comunicación, en cuanto al sexo se determinó que las mujeres perciben mayor insatisfacción que los hombres y en relación a la escolaridad, quienes tienen enseñanza media completa y superior incompleta presentan un mayor grado de insatisfacción que las personas con niveles inferiores de escolaridad. También se determinó referente a la edad los adultos jóvenes y adultos manifiestan mayor nivel de insatisfacción que los jóvenes y adultos mayores. (Landman Navarro, 2015).

En otro estudio sobre la percepción del usuario del trato digno por enfermería (TDE) realizado en un hospital del Estado de México, utilizando el indicador de calidad TDE que evalúan la dimensión técnica de la atención de enfermería, mostraron que 48% de los casos los usuarios aseguraron no haber recibido una explicación previa a

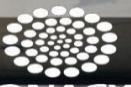


los procedimientos que le realizó la enfermera, 42% sostuvieron que la enfermera no le ofreció las condiciones necesarias que resguardaran su intimidad y/o pudor durante su atención. (Landman Navarro, 2015).

En estudio cuantitativo que se realizó en un hospital público de Perú sobre la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería, se aplicó a 50 pacientes un instrumento de escala tipo Likert con 30 ítems dividido en tres componentes obteniendo los siguientes resultados; en componente técnico apuntaron que enfermería a veces presentan organización durante su atención, en interpersonal 1 el 0% de los encuestados señala que la enfermera no es amable y en confort los pacientes refiere que a veces el ruido del ambiente hospitalario no les facilita en descanso (52%).

Borré Ortiz y colaboradores realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia), en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, dando como resultado que el 96.8% de los pacientes se sintió satisfecho, por otro lado el 83% aceptó que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud, pero llama la atención que hay un 17% que se consideró no informado lo suficientemente por parte del personal de Enfermería. Aspecto que guarda relación directa con la pregunta acerca del conocimiento que tenía el paciente sobre el servicio en el que se encontraba internado. 50 de los 158 pacientes encuestados tenía idea de ello, mientras que los 108 restantes no. Lo cual indica que los pacientes no están del todo bien informados. (Borré Ortiz, 2014).

Gladis Faustina Puch-Ku, y colaboradores, realizaron un estudio de investigación con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados con una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán. Del cual se obtuvo los siguientes resultados en distribución de frecuencia y porcentajes: Insatisfecho 46.3 % (137), satisfecho 44.6 %

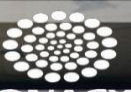


(132) y muy insatisfecho 9.1 % (27). Observamos que el porcentaje de pacientes con nivel de insatisfecho y muy insatisfecho es ligeramente menor al 50 %. En este estudio se utilizó el instrumento Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, la mayoría de los aspectos relacionados con la confianza hacia el personal de enfermería resultaron bien evaluados, salvo en lo relativo a la atención y la amabilidad donde el 17.9% refieren que la enfermera debería ser más amable, también se observó que el aspecto que resultó mal evaluado por los pacientes fue el referente a la explicación que la enfermera brinda sobre los exámenes que se le harán al paciente. (Gladis Fustina Puch-Ku, 2016).

Ma. Sobeida L. y colaboradores demostraron en su estudio que el índice general de satisfacción de los usuarios en una población de 21 pacientes hospitalizados con edades entre 18 y 68 años perteneciente a la Secretaría de Salud de la ciudad de Xalapa, Veracruz, se encontraron satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Los reactivos mejor evaluados del instrumento aplicado (PSI) en esta dimensión hacen referencia a: que la enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes (52.4%); se comunica con los pacientes en lenguaje sencillo y claro (76.2%), es amable (57.6%) y que el personal de enfermería es ordenado al realizar su trabajo (66.7%). De acuerdo al instrumento utilizado esto sugiere, la existencia de empatía entre los usuarios y el personal de enfermería. (Ma. Sobeida L. Blázquez Morales, 2014).

En un estudio de investigación realizado por Juliana Santana de Freitas y colaboradores en el año 2013, aplicado a 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste en Brasil se encontró que el 92% del total de los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con el cuidado del personal de enfermería y el 8% restante insatisfecho, utilizando el instrumento Patient Satisfaction Instrument denominado "Instrumento de Satisfacción del Paciente" (ISP). (Juliana Santana De Freitas, 2014).

3. MARCO TEORICO



Satisfacción

Eriksen (1995) definió 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 del personal de enfermería.

Según Pascoe (1983), la satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado. (García, 2002).

Trato que proporcione la enfermera

El trato que proporciona enfermería se enfoca en el tipo de cuidado, las características de satisfacción incluyen cortesía, amabilidad, privacidad, interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad. Las características negativas se asocian con desinterés, precipitación, falta de respeto, conductas que causan dificultad, dolor, insulto o preocupación innecesaria.

Calidad técnica del cuidado

La calidad técnica del cuidado: implica las destrezas técnicas y habilidades de los proveedores en los procedimientos necesarios para el cuidado. Lo positivo corresponde a la habilidad al realizar el cuidado, experiencia, perfección, entrenamiento. Las conductas negativas incluyen falta de habilidad en el desarrollo de los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios.

La disponibilidad

Se enfoca en el servicio y en el personal, se refiere a la oportunidad con que se presta el cuidado. Los aspectos positivos incluyen conseguir una enfermera cuando se



necesita y recibir el cuidado requerido, lo negativo corresponde a no brindar el cuidado con oportunidad.

La continuidad del cuidado

Está definida en términos de entrega del cuidado por el mismo proveedor. Los aspectos positivos se relacionan con el seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería de los diferentes turnos.

Atención integral

Resultado del cuidado se refiere a la percepción del paciente acerca del cuidado que él esperaba de enfermería. Los aspectos relacionados con la satisfacción incluyen alivio del dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar. Para fines del presente estudio se consideraron únicamente cinco de las dimensiones del cuidado que de acuerdo a Eriksen (1988). (García, 2002).

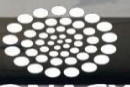
Henderson (1994), plantea que el proceso de cuidado de enfermería no puede efectuarse sin un enfoque relación de ayuda con el usuario; es necesario que se establezca una relación significativa en la que la enfermera debe adoptar actitudes de respeto, comprensión, empatía, autenticidad y consideración positiva. (Rosita Daza De Caballero, 2005).

Calidad

El concepto de calidad en la atención médica de acuerdo a la atención de Avedis Donabedian es "el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes. (Héctor Robledo-Galván, 2012).

4. JUSTIFICACIÓN

Debido al proceso de globalización que vive el mundo y los constantes acontecimientos que se suscitan en las entidades que brindan servicios de salud, es



importante que los profesionales en salud tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el paciente perciba, lo expresará y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que brinda el profesional de la salud.

El servicio de salud que se brinda en los institutos nacionales de salud, los hospitales federales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, pues dicha satisfacción es nuestra guía en la toma presentación de decisiones para buscar una atención de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el sistema mismo.

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, 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 algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones, motivo por el cual las instituciones de salud, posterior a la atención, aplican encuestas de satisfacción a sus usuarios, debido a que el usuario es quien tiene la oportunidad de juzgar, mediante su experiencia, la atención recibida.

La mayoría de los estudios realizados sobre la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería se han llevado a cabo en los estados del norte y centro de la República Mexicana. En la zona sur-sureste del país se han encontrado pocos reportes de investigación que aporten información sobre éste tema. Por lo cual, es que nos resulta importante realizar este estudio que nos permita identificar el grado de satisfacción en cada dimensión del cuidado de enfermería en pacientes postquirúrgico



en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General Acapulco, así como examinar las diferencias respecto a las características individuales; edad, sexo, escolaridad.

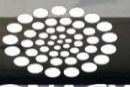
Los resultados aportan al profesional de enfermería al establecimiento de acciones y estrategias para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención en salud. Asimismo, el estudio se justifica ya que no existen trabajos de investigación en la institución y con esto demuestra que hace falta mejorar, la satisfacción del usuario siendo este la parte principal de una institución de salud.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La enfermería tiene corresponsabilidad 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, así como de la contribución en su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los usuarios. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

En los sistemas de salud a nivel mundial, la evaluación del desempeño de los hospitales se ha convertido en una herramienta primordial para el desarrollo de programas de salud eficientes. En México, dentro de la evaluación de la atención de usuarios de servicios médicos ambulatorios de cuatro principales instituciones de Salud (IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud y Servicios médicos privados), el servicio médico privado recibe mejor calidad en la atención que reciben. (SSA, 2015).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) evalúa la calidad de los cuidados de enfermería a través del indicador trato digno, el cual es calificado por los pacientes de manera satisfactoria; no obstante, el resultado no es confiable, ya que el paciente no responde de manera libre, dado que aún se encuentra hospitalizado y las personas que proporcionan los cuestionarios son las mismas enfermeras que laboran en el hospital. Por lo tanto, para evitar represalias en la atención recibida existe el supuesto de que no responden con veracidad. Asimismo, hay comentarios por parte de los



pacientes, quienes refieren que el personal de enfermería no da una continuidad a los cuidados que proporciona en los tres turnos durante su estancia hospitalaria.

La literatura evidencia la existencia de numerosos estudios sobre la satisfacción de los pacientes. No obstante, no todos muestran resultados buenos. En la realidad aún se presentan inconsistencias tales como: discontinuidad del cuidado, escasa atención a las necesidades de salud de los pacientes, aumento en las tasas de eventos adversos atribuidos a enfermería, escasez de información y orientación al paciente sobre los procedimientos a realizar, falta de atención al llamado, y más aún, cuando el paciente no llega a conocer el servicio en el que se encuentra hospitalizado y reconocer al personal de Enfermería que lo cuida, porque ni siquiera se presentan.

Durante la estancia de prácticas clínicas que se realizaron en las diferentes instituciones de salud se observó que los pacientes manifestaban que en ocasiones sentían que no eran tratados con amabilidad, y eran ignorados siendo esto con más precisión en la secretaria de salud por esto se percibe la falta de satisfacción en el usuario durante su estancia hospitalaria postquirúrgica. Situación que posteriormente se verá reflejada al rechazar la atención y no recomendar a la institución. Por lo que surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería que tienen los usuarios postquirúrgicos del servicio de Cirugía General y Traumatología del Hospital General de Acapulco?

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco



6.2 ESPECIFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios post-quirúrgicos con el trato de enfermería del Hospital General de Acapulco.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios post-quirúrgicos con la calidad técnica del cuidado de enfermería del Hospital General de Acapulco.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios post-quirúrgicos con la disponibilidad de enfermería en el Hospital General de Acapulco.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios post-quirúrgicos con la continuidad del cuidado de enfermería del Hospital General de Acapulco.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios post-quirúrgicos con la atención integrada del cuidado de enfermería del Hospital General de Acapulco.

7. METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio fue Cuantitativo, debido a que por medio de un instrumento de medición se recolecto datos que posteriormente se prepararon para su análisis. Descriptivo; ya que únicamente se pretendió medir y recoger información de manera independiente; transversal, ya que la información se recopiló en un solo momento. (Sampieri, 2014).

7.2 UNIDAD DE ESTUDIO

Servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General Acapulco perteneciente a la Secretaria de Salud de Guerrero.

7.3 UNIVERSO Y POBLACION

Usuarios postquirúrgicos que cumplieron los criterios de selección en el rango tiempo determinado hospitalizados en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General Acapulco perteneciente a la secretaria de salud de Guerrero durante el periodo de diciembre del 2017. El tipo de muestreo fue no probabilístico, se



entrevistaron a 25 pacientes que se encontraron hospitalizados en el momento de la recolección de la información que cumplieron con los criterios de selección.

7.4 CRITERIOS DE INCLUSION

- Usuarios postquirúrgicos mayores de 16 años, ambos sexos
- Usuarios intervenidos quirúrgicamente por cirugía general y/o traumatología
- Usuarios sin alteración en su estado de conciencia (Glasgow de 15)

7.5 CRITERIOS DE EXCLUSION

- Usuarios menores de 16 años
- Usuarios inconscientes o con alteración del lenguaje
- Usuarios bajo efectos de sedación
- Usuarios en estado crítico
- Usuarios que voluntariamente decidieron no participar

7.6 VARIABLES DEL ESTUDIO

7.6.1 VARIABLE DE INTERES

- La satisfacción de los usuarios postquirúrgicos
- El trato de los usuarios postquirúrgicos
- Calidad técnica en los usuarios postquirúrgicos
- Disponibilidad en los usuarios postquirúrgicos
- Continuidad en los usuarios postquirúrgicos
- Atención integrada en los usuarios postquirúrgicos

7.6.2 OTRAS VARIABLES

- Edad
- Sexo
- Escolaridad

7.7 METODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

7.7.1 INSTRUMENTO



Para llevar a cabo la recolección de datos se estructuró el instrumento en dos partes, la primera: estructura sociodemográfica que está integrada por 3 reactivos que contienen información relacionada con: edad del paciente en años cumplidos, sexo en términos de masculino o femenino y escolaridad en número de años de educación formal. La segunda parte por la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). La cual consta con cinco dimensiones conformadas de 29 ítems en subescalas que miden los atributos o características del cuidado de enfermería. La primera subescala mide el trato que proporciona enfermería, integrada por 8 reactivos (1 a 8) la segunda mide la calidad técnica y contiene la misma cantidad de reactivos (9 a 16), la tercera y cuarta subescalas miden la disponibilidad y continuidad del cuidado con 3 reactivos cada una (del 17 al 19 y del 20 al 22 respectivamente), la subescala de resultados de la atención integrada por 7 reactivos (del 23 al 29). La escala tiene cuatro opciones de respuesta: 1 = nunca, 2 = algunas veces, 3 = casi siempre y 4 = siempre; el puntaje de la escala oscila entre 29 y 116 puntos, donde a mayor puntaje mayor satisfacción con el cuidado de enfermería. El instrumento original ha sido utilizado en pacientes hospitalizados por diferentes problemas de salud y ha reportado un valor de Alpha de Cronbach .93 (Eriksen, 1988).

7.7.2 TECNICA

Después de obtener los permisos correspondientes de la Comisión de Ética e Investigación de la Facultad de Enfermería No. 2, así como de la institución participante. Se acudió al servicio, se seleccionaron a los usuarios a los que se les había realizado alguna intervención quirúrgica de cirugía general o traumatología y que cubrían los criterios de inclusión. Se abordó a los pacientes para verificar sus datos y se solicitó su participación voluntaria en el estudio mediante el consentimiento informado. Se enfatizó al paciente que tenía la libertad de no participar si así lo decidía, en el momento de la entrevista.

7.7.3 INSTRUMENTO VALIDADO

El instrumento original ha sido utilizado en pacientes hospitalizados por diferentes problemas de salud y ha reportado un valor de Alpha de Cronbach .93 (Eriksen, 1988).



Anexo (3).

7.7.4 TECNICA, TABULACION Y ANALISIS

Los datos recolectados se capturaron en el programa SPSS versión 23, los resultados se presentaron en tablas y gráficas.

7.7.5 DESCRIPCION GENERAL DEL ESTUDIO

En el presente trabajo se realizó una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el hospital, para ello se aplicó a 25 usuarios postquirúrgicos hospitalizados en el servicio de cirugía general y traumatología la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen que consta de 29 ítems divididos en 5 dimensiones y con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 4. Para determinar el grado de satisfacción se utilizó una puntuación: 29-50= no satisfecho, 51-72 = casi satisfecho, 73-94 = satisfecho, 95-116 = muy satisfecho. Datos analizados con el programa SPSS versión 23 mediante frecuencias y porcentajes.

7.7.6 ASPECTOS ETICOS DEL ESTUDIO

Se solicitó permiso a las autoridades competentes del Hospital General Acapulco, Av. Ruiz Cortines, para autorización del estudio y se obtuvo dicha aprobación (quedando pendiente la entrega de oficio de aceptación)

De acuerdo a la disposición del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación (1987), en este estudio prevaleció el criterio de respeto a la dignidad humana, protección de los derechos, el bienestar y la privacidad de los participantes en el estudio. Se cumplió con la normatividad de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos a través del consentimiento informado de los pacientes en el estudio (Título segundo, Artículo 14, fracción V).

Se informó al paciente que sus datos se mantendrían en confidencialidad, además para proteger la individualidad del paciente durante la aplicación del cuestionario se respetó el derecho de autonomía (Título segundo Capítulo 1, artículo 13 y 16). Se explicaron clara y ampliamente los objetivos del mismo, los beneficios y la aclaración

de sus dudas señalándole que podía retirarse del estudio si así lo deseaba sin que esto repercutiera en sus cuidados y tratamiento y que la información proporcionada es confidencial (Artículo 20,21, Fracción I, IV, VI, VII, VII).

Se explica que el resultado es una mejora en la satisfacción del cuidado de enfermería que a la institución le quedan recomendaciones para capacitar al personal en la mejora del trato digno para asegurar la calidad del cuidado y al equipo finalizar la especialidad de enfermería médico quirúrgico.

7.8 RESULTADOS:

Los resultados obtenidos en este trabajo de evaluar la satisfacción del usuario en el cuidado postquirurgico llevado a cabo en el servicio de cirugía y traumatología del Hospital de Acapulco Guerrero, de Avenida Ruiz Cortines 128,Col. Alta Progreso teniendo lo siguiente resultados:

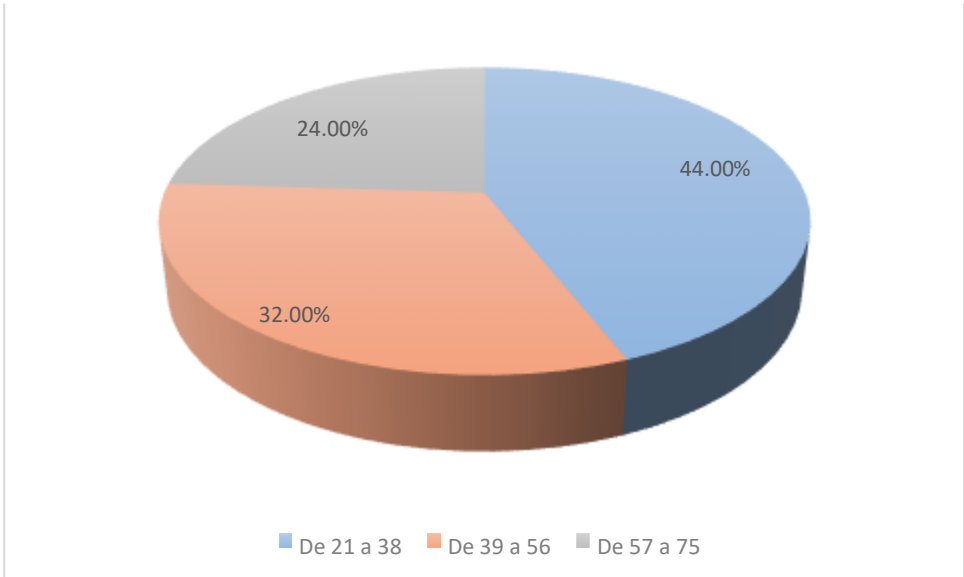
a.- Estadísticas descriptivas de las características sociodemográficas del usuario.

En la tabla y grafica 1 muestra que usuarios que participaron en el estudio el 44% del total de ellos eran de 21 a 38 años, el 32% de los pacientes tenían entre 39 a 56 años y el 24% entre 57 a 75 años.

Tabla 1: Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 21 a 38	11	44.00%	44.0	44.0
De 39 a 56	8	32.00%	32.0	76.0
De 57 a 75	6	24.00%	24.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 1: Edad

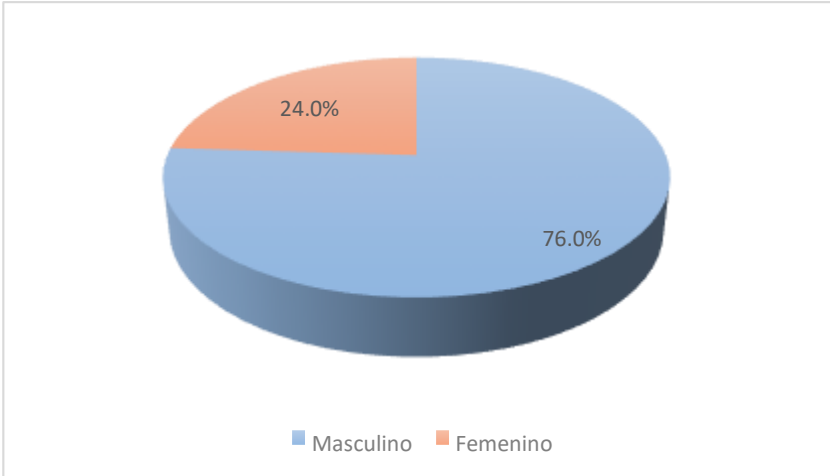


En la tabla y gráfica 2 se observa el resultado sobre el género, donde se encontró que el mayor porcentaje 76.0% hombres y 24% mujeres.

Tabla 2: Sexo

	Frecuencia	Sexo
Masculino	19	76.0%
Femenino	6	24.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 2: Sexo

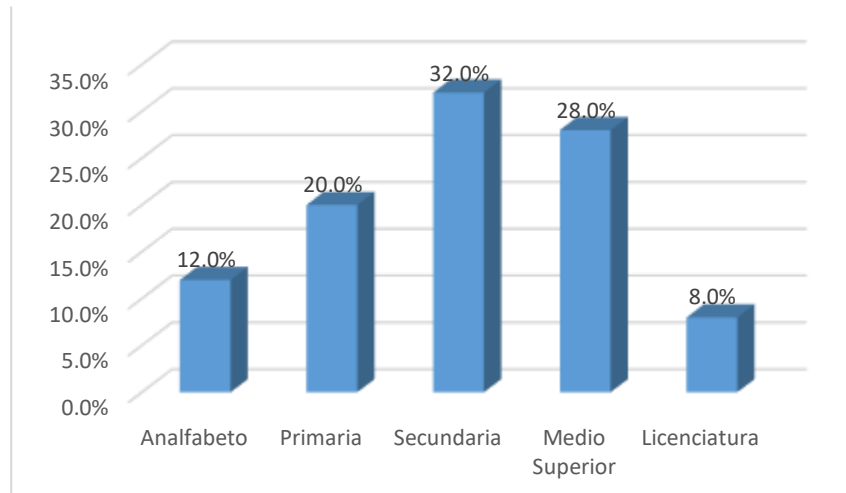


Con respecto a la escolaridad, se encontró que 32.0% de los pacientes contaban con un grado de estudio de secundaria, seguido por un 28.0% de pacientes con nivel medio superior, tal como se muestra en la tabla y gráfica 3.

Tabla 3: Escolaridad

Nivel de escolaridad	Frecuencia	%
Analfabeto	3	12.0%
Primaria	5	20.0%
Secundaria	8	32.0%
Medio Superior	7	28.0%
Licenciatura	2	8.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 3: Escolaridad



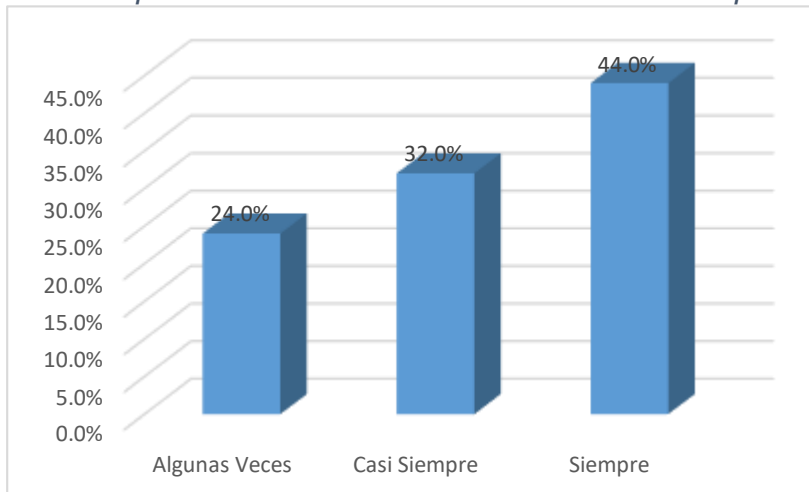
b) Índices de satisfacción y dimensiones del cuidado

En la tabla y gráfica 4 se muestra el resultado de la satisfacción del paciente sobre el trato que ofrecen las enfermeras, el 44.0% de los pacientes siempre recibieron buen trato. También existió un 24.0% de los pacientes que solamente algunas veces recibieron un buen trato.

Tabla 4: Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan

	Frecuencia	%
Algunas Veces	6	24.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	11	44.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 4: Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan



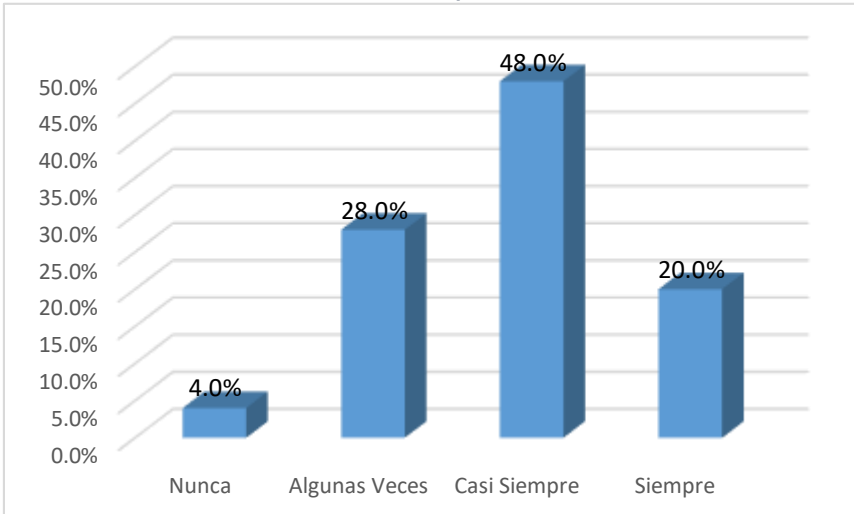
Al preguntar si los pacientes consideraban si las enfermeras entendían como se sentían después de la cirugía, se encontró un 48.0% de los pacientes que dijeron que casi siempre lo hacían, pero un 4.0% de los pacientes afirmaron que nunca los entendieron, tal como se observa en la tabla y gráfica 5.

Tabla 5: Considera que las enfermeras entienden cómo se siente después de haber sido operado.

	Frecuencia	%
Nunca	1	4.0%
Algunas Veces	7	28.0%
Casi Siempre	12	48.0%

Siempre	5	20.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 5: Considera que las enfermeras entienden cómo se siente después de haber sido operado.

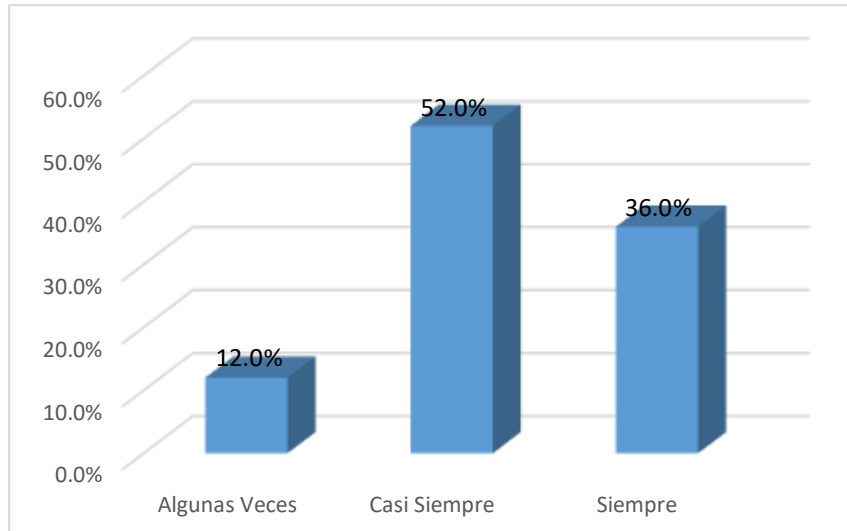


En la tabla y grafica 6 El resultado sobre la satisfacción del paciente acerca de la paciencia que tiene la enfermera al proporcionar un cuidado el cual mostro que el 36.0% de las enfermeras siempre les tenían paciencia al proporcionar un cuidado y solo el 12.0% de los pacientes percibió que solo algunas veces tienen paciencia

Tabla 6: Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados

	Frecuencia	%
Algunas Veces	3	12.0%
Casi Siempre	13	52.0%
Siempre	9	36.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 6: Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados

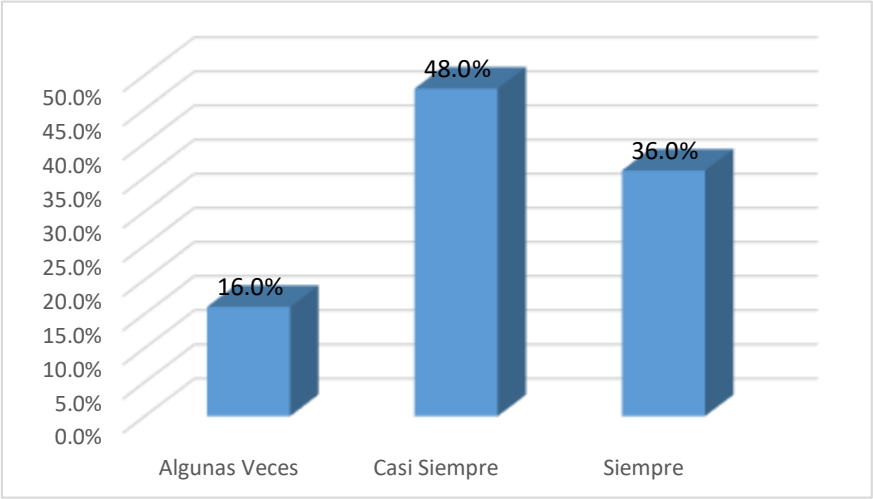


En la tabla y grafica 7 se muestra el resultado de la percepción de los pacientes con la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades, el 48.0% de los pacientes dijo que casi siempre es buena y el 16% percibió que solo algunas veces es buena y acorde a sus necesidades.

Tabla 7: Considera que la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud.

	Frecuencia	%
Algunas Veces	4	16.0%
Casi Siempre	12	48.0%
Siempre	9	36.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 7: Considera que la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud.

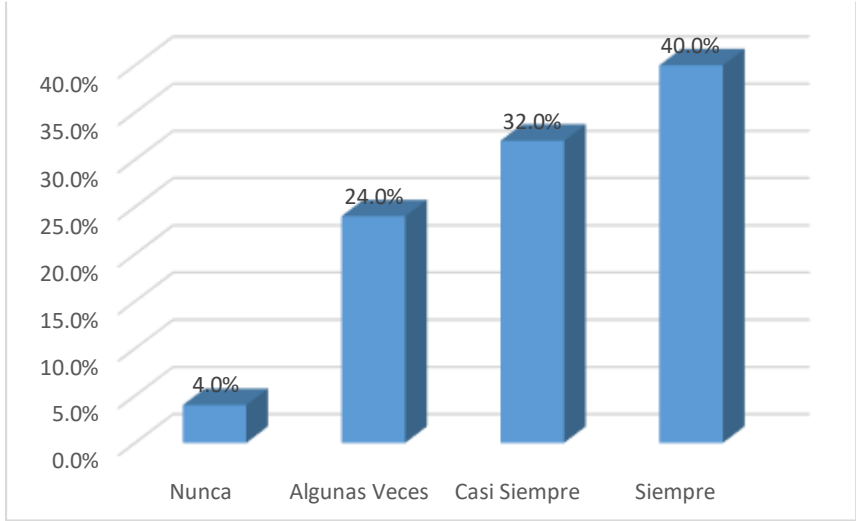


La tabla y grafica 8 muestra el resultado sobre la orientación y explicación que las enfermeras proporcionan usan palabras que puedan entender fácilmente, el 40.0% dijo que siempre usan palabras que entienden fácilmente y solo el 4.0% dijo que nunca usan palabras que puedan entender fácilmente.

Tabla 8: Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente.

	Frecuencia	%
Nunca	1	4.0%
Algunas Veces	6	24.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	10	40.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 8: Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente.

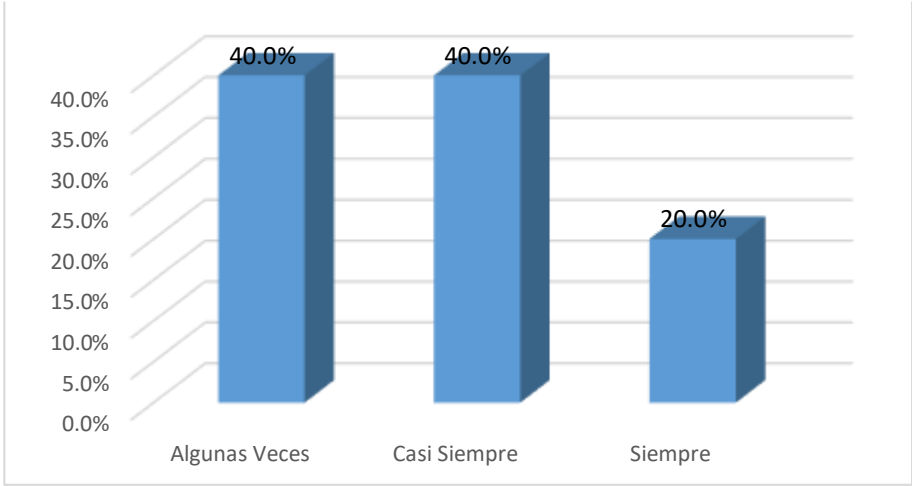


En la tabla y grafica 9 se muestra el resultado acerca de si las enfermeras le ponen atención al paciente cuando platica con ellas, el 40.0% dijo que algunas veces y el 20.0% dijo que siempre le ponen atención cuando platica.

Tabla 9: Las enfermeras le ponen atención cuando usted plática con ellas.

	Frecuencia	%
Algunas Veces	10	40.0%
Casi Siempre	10	40.0%
Siempre	5	20.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 9: Las enfermeras le ponen atención cuando usted plática con ellas.

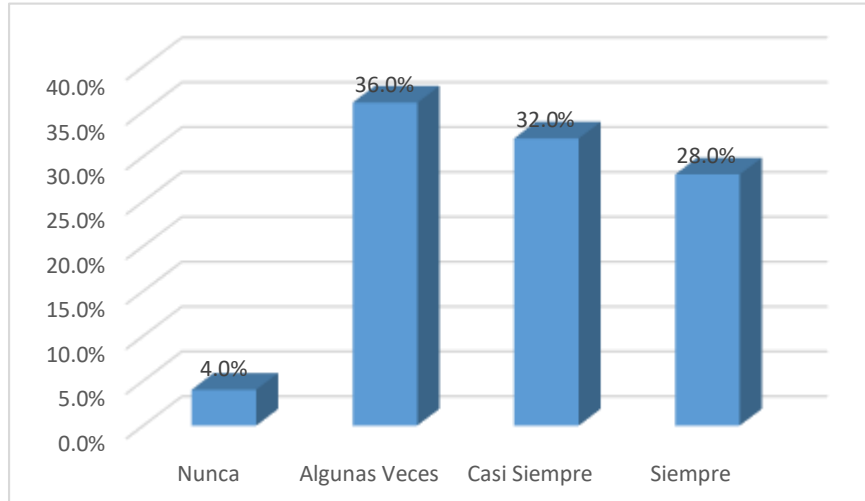


En la tabla y grafica 10 se muestra el resultado acerca de si las enfermeras son amistosas y amigables con el paciente, el 36.0% dijo que algunas veces y el 4.0% dijo que nunca son amistosas y amigables.

Tabla 10: Las enfermeras son amistosas o amigables con usted.

	Frecuencia	%
Nunca	1	4.0%
Algunas Veces	9	36.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	7	28.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 10: Las enfermeras son amistosas o amigables con usted.

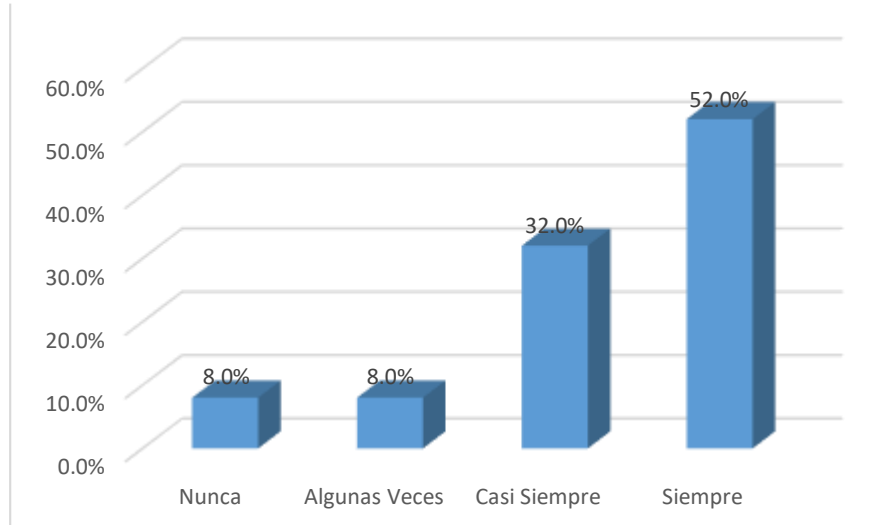


En la tabla y gráfica 11 se muestra el resultado acerca de que si se sienten satisfechos cuando las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la herida quirúrgica, cambio de gasa, etc., el 52.0% dijo que siempre y el 8.0% dijo que nunca le proporcionan privacidad.

Tabla 11: Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la herida quirúrgica, cambio de gasa, etc.

	Frecuencia	%
Nunca	2	8.0%
Algunas Veces	2	8.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	13	52.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 11: Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la herida quirúrgica, cambio de gasa, etc.

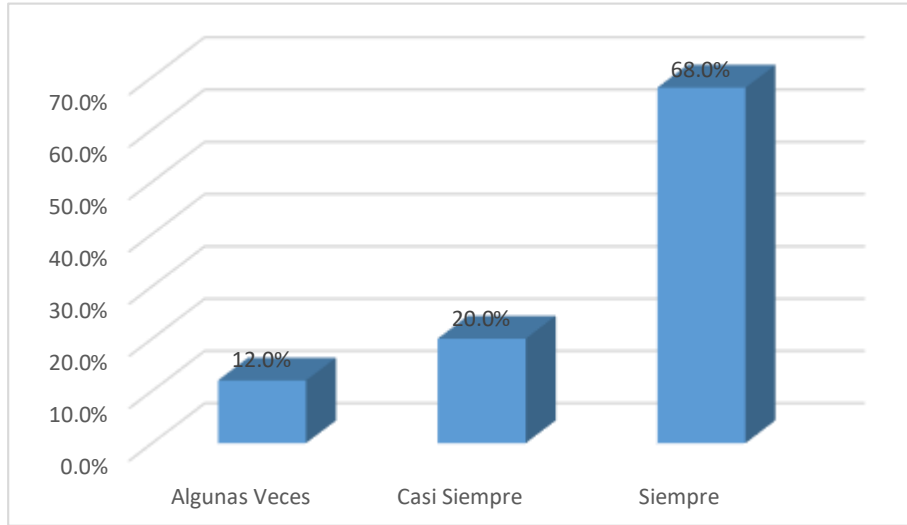


En la tabla y grafica 12 se muestra que el 68.0% de los usuarios percibieron que las enfermeras tenia habilidades para realizar los procedimientos que requerían mientras que el 20.0% y 12.0% casi siempre y algunas veces respectivamente.

Tabla 12: Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de la herida).

	Frecuencia	%
Algunas Veces	3	12.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	17	68.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 12: Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de la herida).

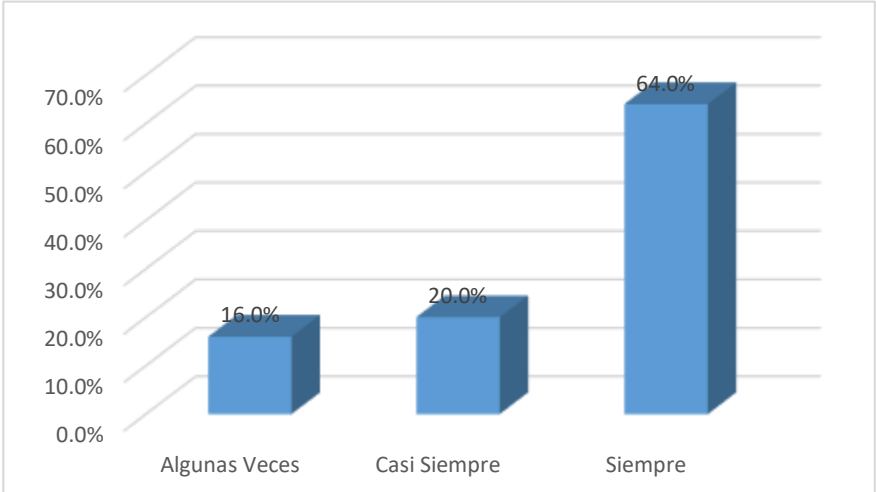


En la tabla y grafica 13 se muestra el resultado acerca de que si el paciente considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados. El 64.0% dijo que siempre y el 16.0% dijo que algunas veces saben cómo cuidarlos.

Tabla 13: Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados como usted.

		Frecuencia	%
Válidos	Algunas Veces	4	16.0%
	Casi Siempre	5	20.0%
	Siempre	16	64.0%
	Total	25	100.0%

Gráfica 13: Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados como usted.

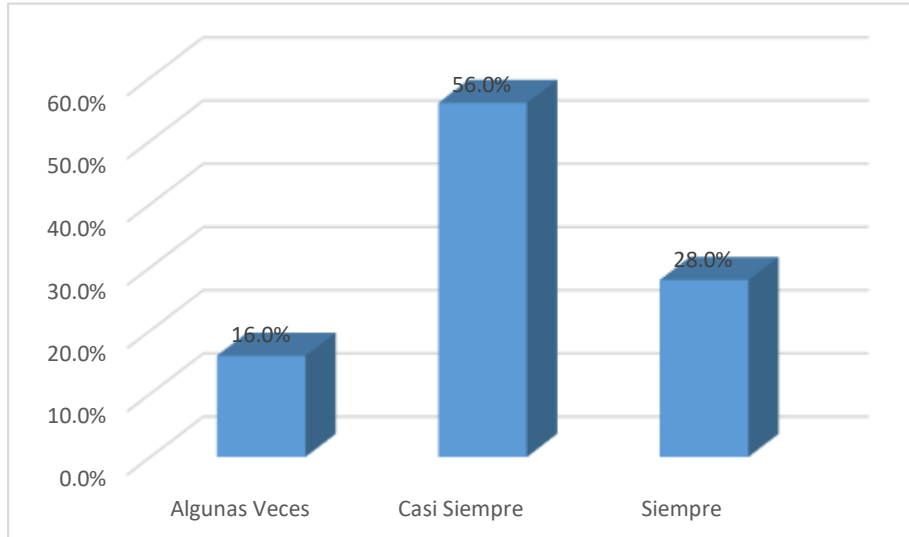


En la tabla y grafica 14 se muestra el resultado acerca de que si el paciente considera que Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que pueda entenderlos. El 56.0% dijo que casi siempre y el 16.0% dijo que algunas veces explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos.

Tabla 14: Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted pueda entenderlos.

		Frecuencia	%
Válidos	Algunas Veces	4	16.0%
	Casi Siempre	14	56.0%
	Siempre	7	28.0%
	Total	25	100.0%

Gráfica 14: Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted pueda entenderlos.

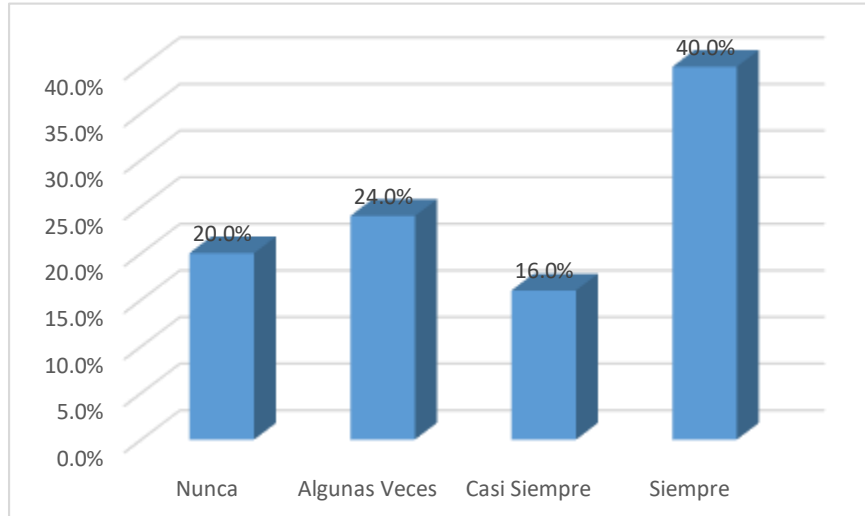


En la tabla y grafica 15 se muestra el resultado acerca de que si el paciente considera que las enfermeras le enseñan cómo cuidar de el mismo en el hospital. El 40.0% dijo que siempre y el 16.0% dijo que casi siempre le enseñan cómo cuidar de el en el hospital.

Tabla 15: Las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted mismo en el hospital.

	Frecuencia	%.
Nunca	5	20.0%
Algunas Veces	6	24.0%
Casi Siempre	4	16.0%
Siempre	10	40.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 15: Las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted mismo en el hospital.

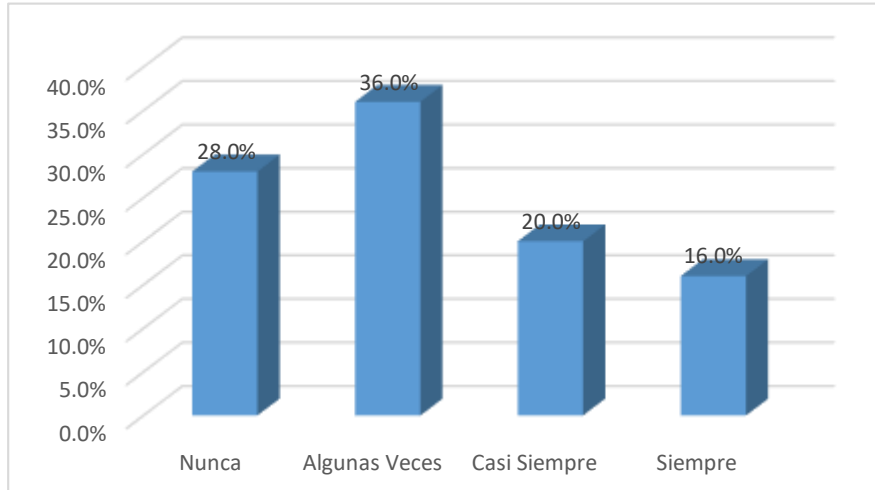


En la tabla y grafica 16 se muestra el resultado acerca de que si las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita, el 36.0% dijo que algunas veces y el 16.0% dijo que siempre le ayudaban a bañarse cuando lo necesitaban.

Tabla 16: Las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita

	Frecuencia	%
Nunca	7	28.0%
Algunas Veces	9	36.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	4	16.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 16: Las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita

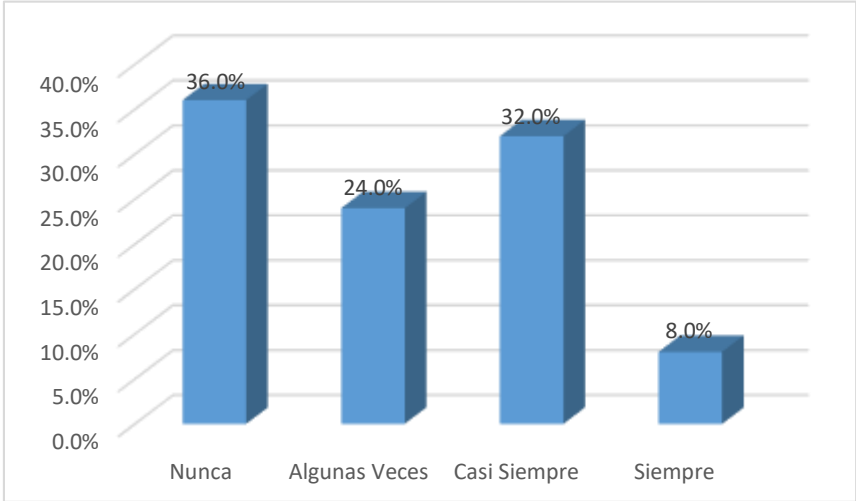


En la tabla y grafica 17 se muestra el resultado acerca de que si las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita. El 36.0% dijo que nunca y solo el 8.0% dijo que siempre le ayudaban a comer cuando lo necesitaban.

Tabla 17; Las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita.

	Frecuencia	%
Nunca	9	36.0%
Algunas Veces	6	24.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	2	8.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 17: Las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita.

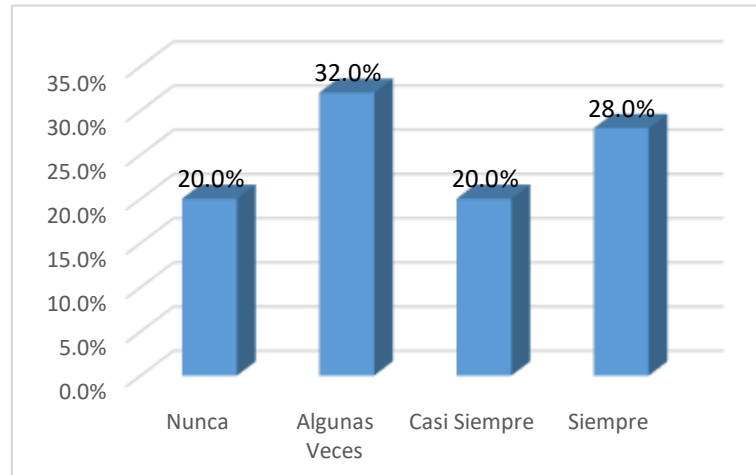


En la tabla y grafica 18 se muestra el resultado acerca de que si Las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita. El 32.0% dijo que nunca y solo el 20.0% dijo que nunca le ayudaban a ir al baño cuando lo necesitaban.

Tabla 18: Las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita.

	Frecuencia	%
Nunca	5	20.0%
Algunas Veces	8	32.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	7	28.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 18: Las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita.

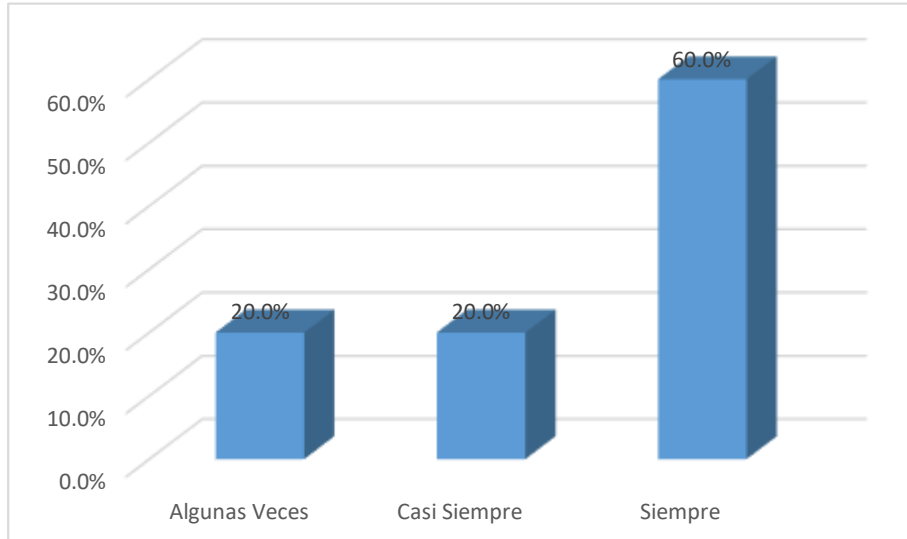


En la tabla y grafica 19 se muestra el resultado acerca de que si las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparan lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo). El 60.0% dijo que siempre y el 20.0% dijo que algunas veces y casi siempre respectivamente

Tabla 19: Las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparan lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo)

	Frecuencia	%
Algunas Veces	5	20.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	15	60.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 19: Las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparan lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo)

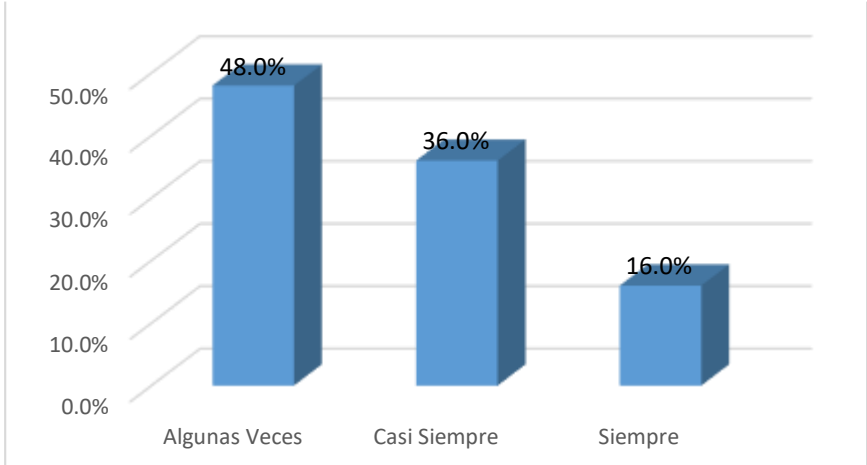


En la tabla y grafica 20 se muestra el resultado acerca de que si hay una enfermera disponible cuando la requieren. El 48.0% dijo que algunas veces y el 16.0% dijo que siempre hay una enfermera disponible.

Tabla 20: Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere

	Frecuencia	%
Algunas Veces	12	48.0%
Casi Siempre	9	36.0%
Siempre	4	16.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 20: Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere

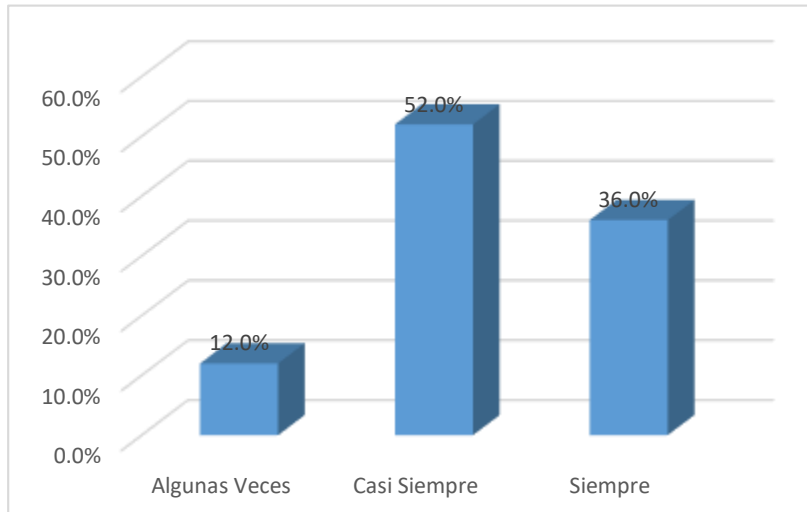


En la tabla y grafica 21 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras durante el turno si valoran sus necesidades. El 52.0% dijo que casi siempre y el 12.0% dijo que algunas veces las enfermeras valoran sus necesidades.

Tabla 21: Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades.

		Frecuencia	%
Válidos	Algunas Veces	3	12.0%
	Casi Siempre	13	52.0%
	Siempre	9	36.0%
	Total	25	100.0%

Gráfica 21: Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades.

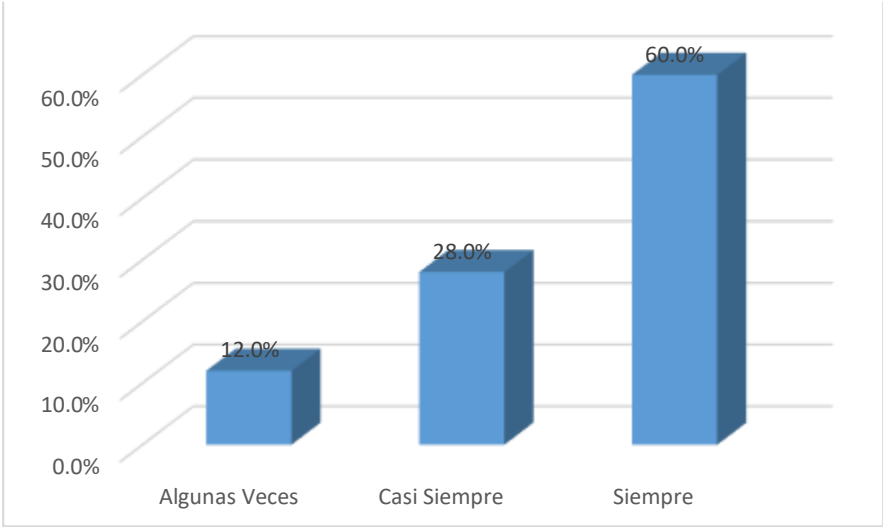


En la tabla y grafica 22 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor). El 60.0% dijo que siempre y el 12.0% dijo que algunas veces las enfermeras si cubren las necesidades.

Tabla 22: Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor).

	Frecuencia	%
Algunas Veces	3	12.0%
Casi Siempre	7	28.0%
Siempre	15	60.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 22: Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor).

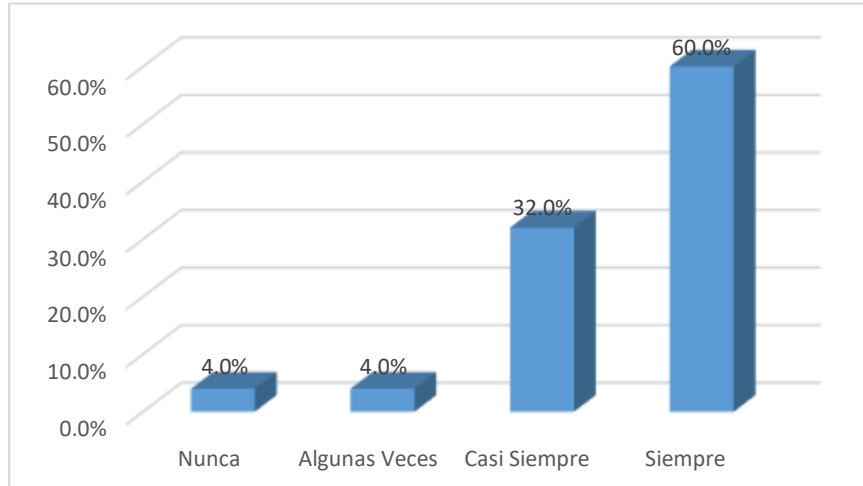


En la tabla y grafica 23 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras proporcionan los cuidado que usted necesita durante el turno. El 60.0% dijo que siempre y el 4.0% dijo que nunca les proporcionan el cuidado que necesitan.

Tabla 23: Las enfermeras le proporcionan los cuidado que usted necesita durante el turno:

	Frecuencia	%
Nunca	1	4.0%
Algunas Veces	1	4.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	15	60.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 23: Las enfermeras le proporcionan los cuidado que usted necesita durante el turno

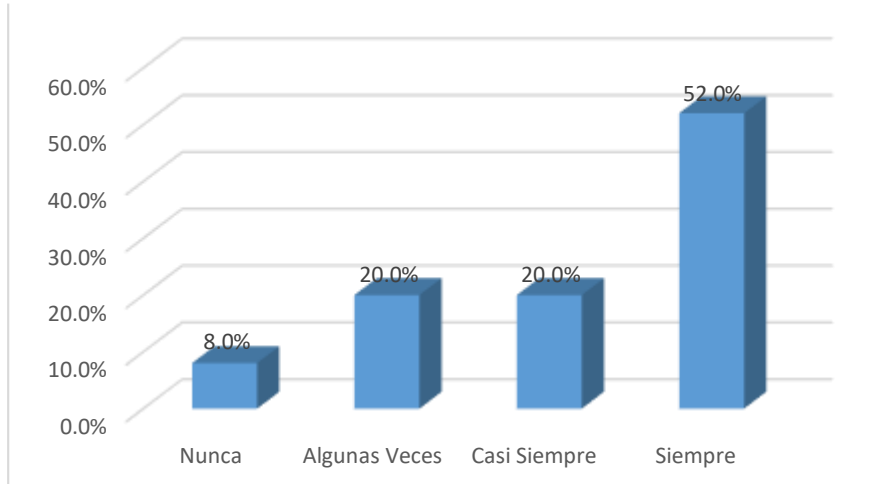


En la tabla y grafica 24 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas. El 52.0% dijo que siempre y el 8.0% dijo que nunca saben lo que necesitan.

Tabla 24: Las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas

	Frecuencia	%
Nunca	2	8.0%
Algunas Veces	5	20.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	13	52.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 24: Las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas

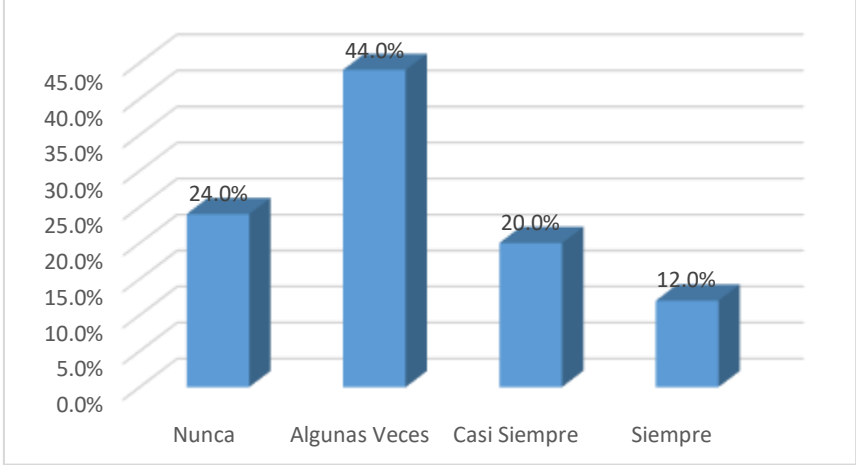


En la tabla y grafica 25 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas. El 44.0% dijo que algunas veces y el 12.0% dijo que siempre son las mismas

Tabla 25: Las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas.

	Frecuencia	%
Nunca	6	24.0%
Algunas Veces	11	44.0%
Casi Siempre	5	20.0%
Siempre	3	12.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 25: Las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas.

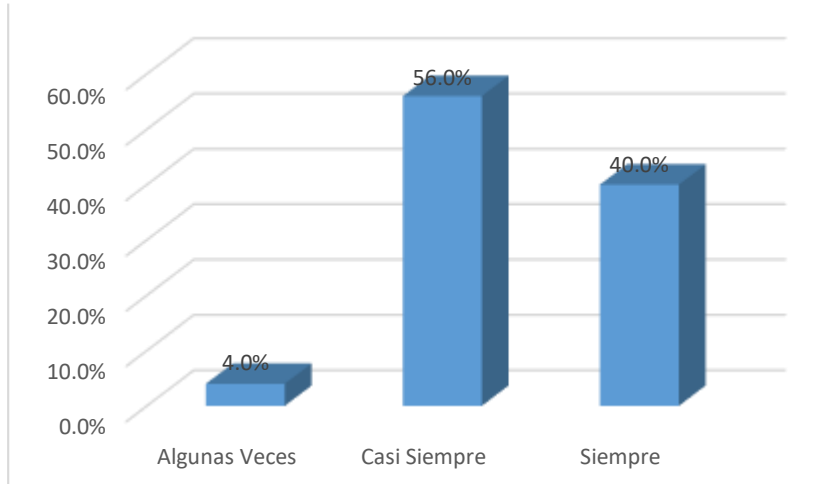


En la tabla y grafica 26 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor. El 56.0% dijo que casi siempre y el 4.0% dijo que algunas veces los hacen sentir cómodos y los alivian.

Tabla 26: Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor.

	Frecuencia	%
Algunas Veces	1	4.0%
Casi Siempre	14	56.0%
Siempre	10	40.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 26: Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor.

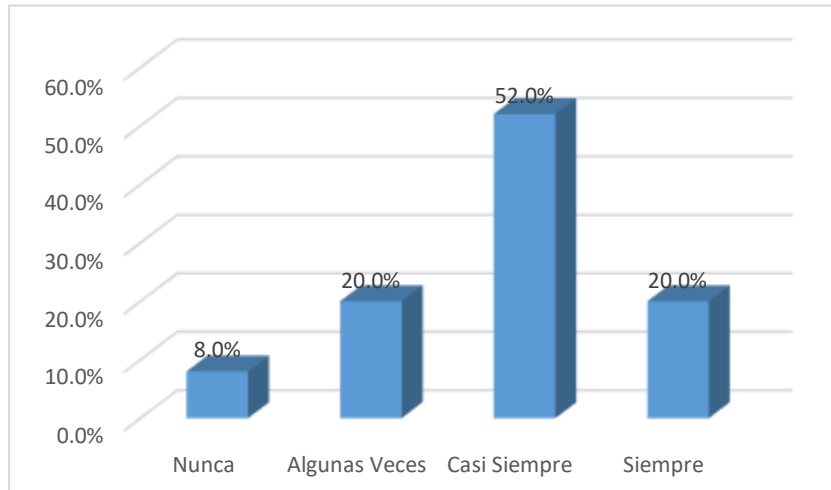


En la tabla y grafica 27 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado. El 52.0% dijo que casi siempre y el 8.0% dijo que nunca los tranquilizan ni los relajan.

Tabla 27: Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado.

	Frecuencia	%
Nunca	2	8.0%
Algunas Veces	5	20.0%
Casi Siempre	13	52.0%
Siempre	5	20.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 27: Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado.

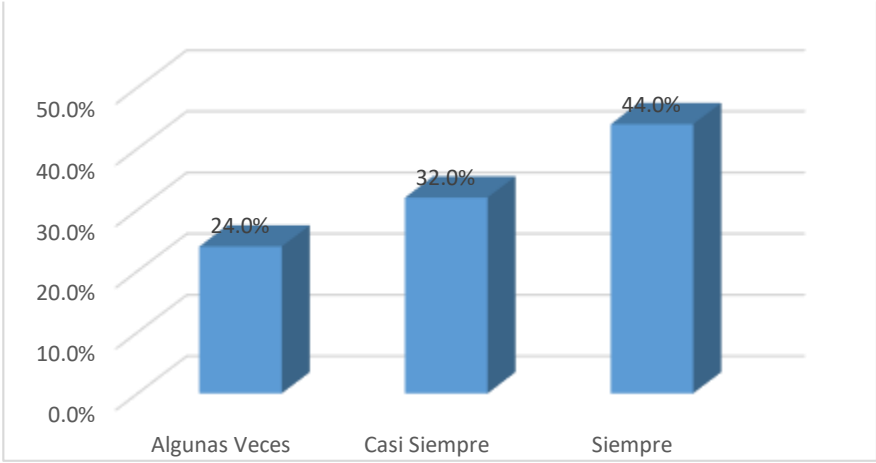


En la tabla y grafica 28 se muestra el resultado acerca de que las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente. El 44.0% dijo que siempre y el 24.0% dijo que algunas veces los hacen sentir seguro.

Tabla 28: Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente.

	Frecuencia	%
Algunas Veces	6	24.0%
Casi Siempre	8	32.0%
Siempre	11	44.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 28: Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente.

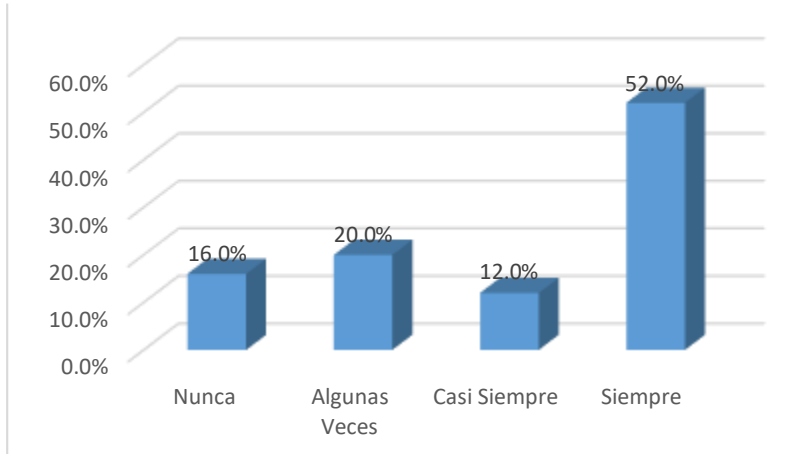


En la tabla y grafica 29 se muestra el resultado acerca de que los pacientes recibieron información sobre cada procedimiento después de la cirugía. El 52.0% dijo que siempre y el 12.0% dijo que casi siempre reciben información.

Tabla 29: Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía.

	Frecuencia	%
Nunca	4	16.0%
Algunas Veces	5	20.0%
Casi Siempre	3	12.0%
Siempre	13	52.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 29: Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía.

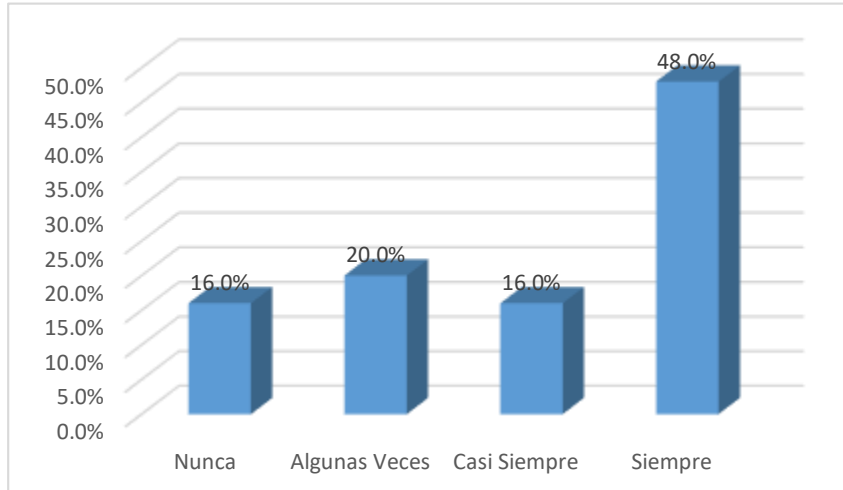


En la tabla y grafica 30 se observa que solo el 48% de los pacientes siempre recibieron orientación por parte de las enfermeras para cuidarse por si mismo en el hospital y el 16.0% nunca.

Tabla 30: Las enfermeras le han orientado acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital.

	Frecuencia	%
Nunca	4	16.0%
Algunas Veces	5	20.0%
Casi Siempre	4	16.0%
Siempre	12	48.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 30: Las enfermeras le han orientado acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital.

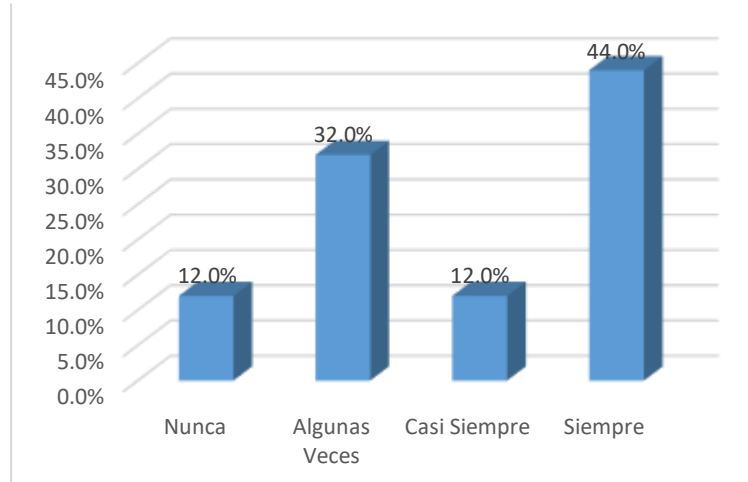


En relación a que si recibieron enseñanza por parte de las enfermeras sobre cómo cuidarse por uno mismo cuando vaya a casa el 44.0% de los pacientes manifestaron nunca o algunas veces haberlo recibido como se observa en la tabla y grafica 31.

Tabla 31: Las enfermeras le han enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa.

		Frecuencia	%
Válidos	Nunca	3	12.0%
	Algunas Veces	8	32.0%
	Casi Siempre	3	12.0%
	Siempre	11	44.0%
	Total	25	100.0%

Gráfica 31: Las enfermeras le han enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa.

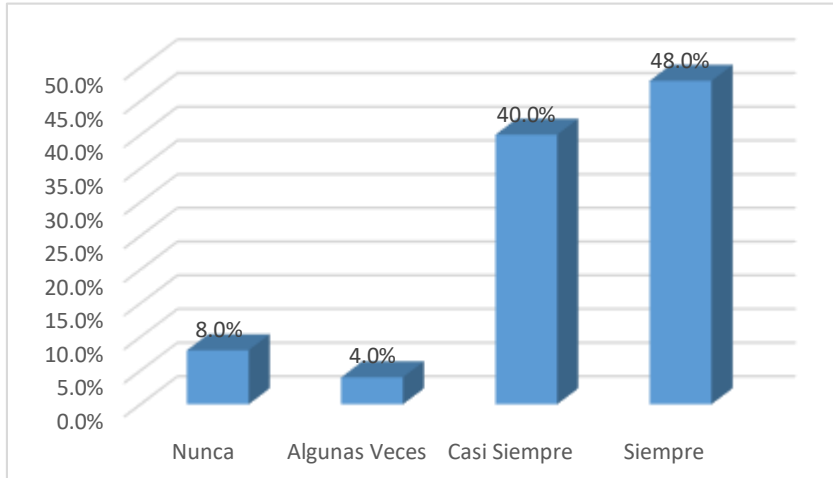


En la tabla y grafica 32 se puede observar que el 48:0% de los pacientes refirieron que las instrucciones dadas facilitaron la recuperación después de la cirugía, 40.0% casi siempre, mientras existió un 8.0% nunca.

Tabla 32: Considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación después de la cirugía.

	Frecuencia	%
Nunca	2	8.0%
Algunas Veces	1	4.0%
Casi Siempre	10	40.0%
Siempre	12	48.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 32: Considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación después de la cirugía.

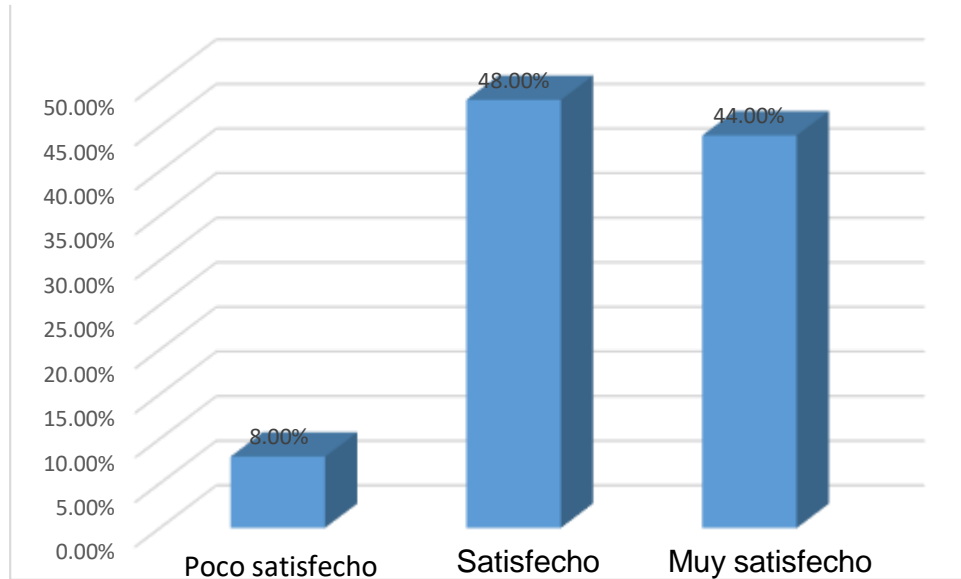


El resultado que se muestra en la tabla y gráfica 33, con respecto a la dimensión del trato que proporciona el personal de enfermería a los pacientes postquirúrgicos, se encontró que el 44.0% de los usuarios se encontraron muy satisfechos, 48.0% satisfecho y el 8.0% poco satisfecho

Tabla 33: Trato que proporciona enfermería

	Frecuencia	Trato	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	8.00%	8.0	8.0
Satisfecho	12	48.00%	48.0	56.0
Muy satisfecho	11	44.00%	44.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 33: Trato que proporciona enfermería

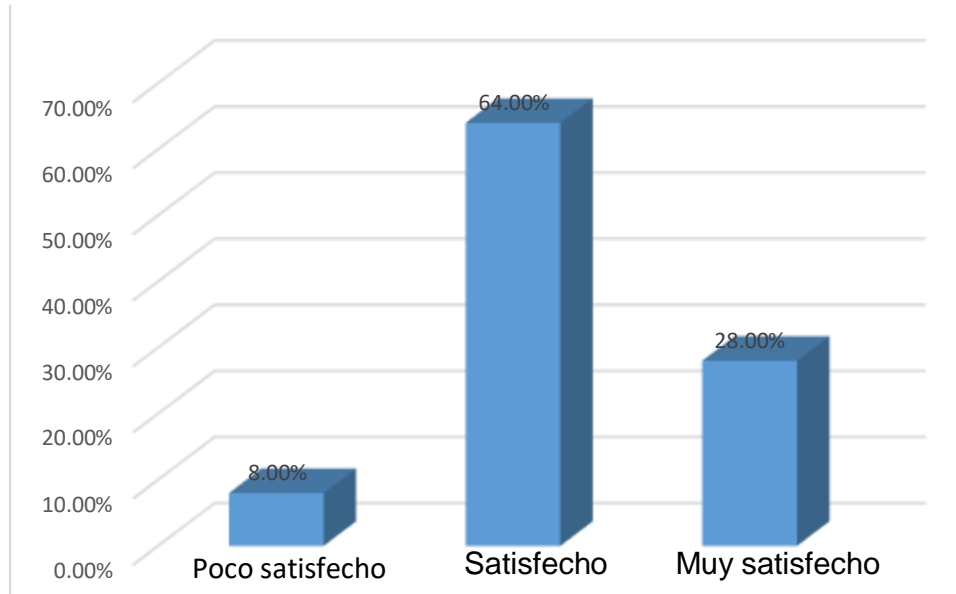


Con respecto a la calidad técnica, se encontró un 64.0% de los pacientes se sentían satisfechos y el 8.0% clasificó poco satisfecho, tal como se muestra en la tabla y gráfica 34.

Tabla 34: Calidad técnica de enfermería

	Frecuencia	Calidad técnica	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	8.00%	8.0	8.0
Satisfecho	16	64.00%	64.0	72.0
Muy satisfecho	7	28.00%	28.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 34: Calidad técnica de enfermería

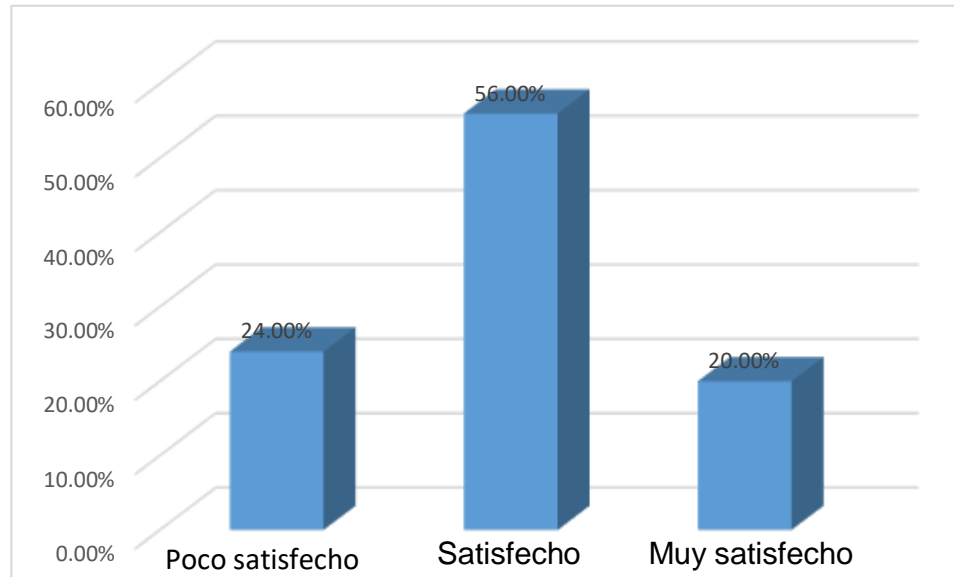


En la dimensión disponibilidad de enfermería se encontró que un 56.0% de pacientes estaba satisfechos, pero el 24.0% dijo que se sentía poco satisfechos, tal como se muestra en la tabla y grafica 35.

Tabla 35: Disponibilidad de enfermería

	Frecuencia	Disponibilidad	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	6	24.00%	24.0	24.0
Satisfecho	14	56.00%	56.0	80.0
Muy satisfecho	5	20.00%	20.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 35: Disponibilidad de enfermería

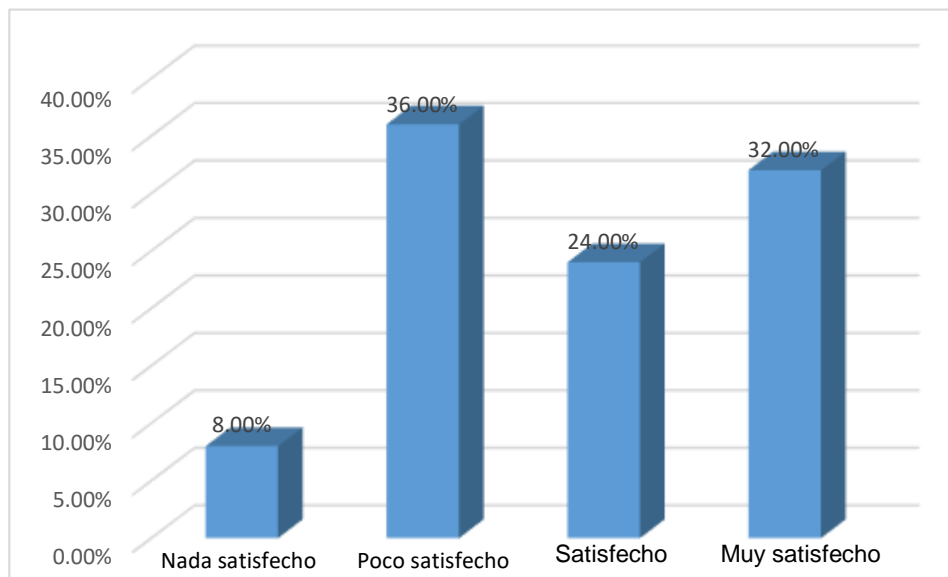


La tabla y gráfica 36, lo cual se muestra el resultado de la dimensión continuidad de cuidados, se encontró que el 32.0% de los pacientes postquirúrgicos estaban muy satisfechos, sin embargo hubo un 36.0% poco satisfecho y un 8.0% de ellos insatisfechos.

Tabla 36: Continuidad de cuidado

	Frecuencia	Continuidad	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfecho	2	8.00%	8.0	8.0
Poco satisfecho	9	36.00%	36.0	44.0
Satisfecho	6	24.00%	24.0	68.0
Muy satisfecho	8	32.00%	32.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 36: Continuidad de cuidado

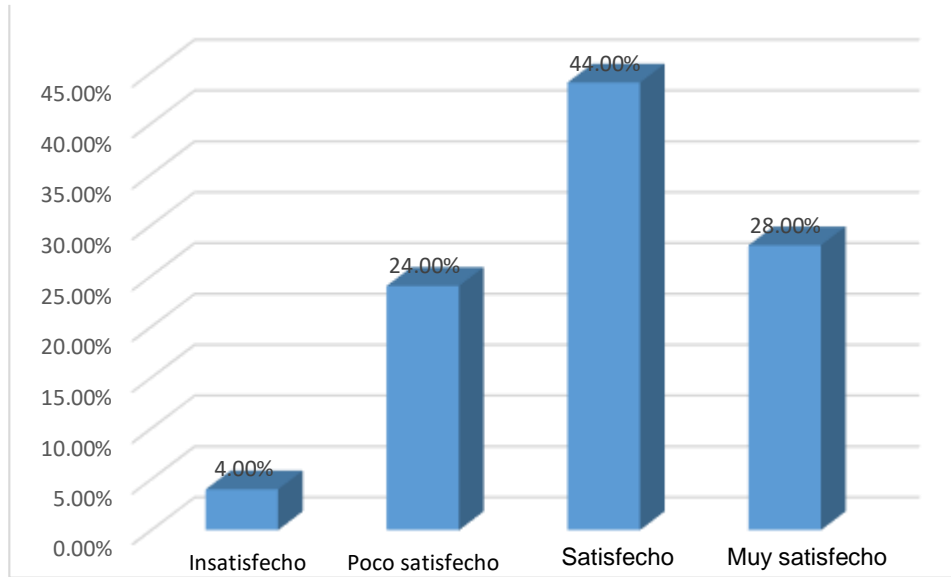


En la tabla y gráfica 37 se observa el resultado de la dimensión atención integrada, donde se encontró que solo un 28.0% de los usuarios estaban muy satisfechos y un 44.0% satisfechos, pero el 24.0% y 4.0% poco y nada satisfecho respectivamente.

Tabla 37: Atención integrada

	Frecuencia	Atención integrada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	4.00%	4.0	4.0
Poco satisfecho	6	24.00%	24.0	28.0
Satisfecho	11	44.00%	44.0	72.0
Muy satisfecho	7	28.00%	28.0	100.0
Total	25	100.00%	100.0	

Gráfica 37: Atención integrada

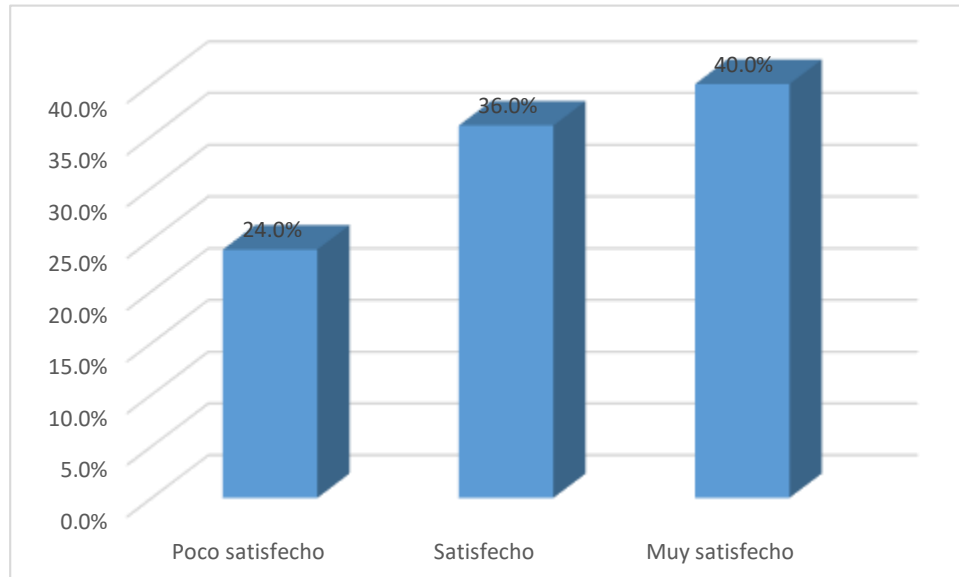


Con respecto a la evaluación de la satisfacción, se encontró que el 40.0% de los pacientes postquirúrgicos otorgaron una evaluación de muy satisfecho, pero existió un 24% de pacientes que evaluaron en poco satisfecho, tal como se observa en la tabla y gráfica 37.

Tabla 38: Evaluación General de satisfacción

	Frecuencia	Evaluación
Poco satisfecho	6	24.0%
Satisfecho	9	36.0%
Muy satisfecho	10	40.0%
Total	25	100.0%

Gráfica 38: Evaluación General de satisfacción



7.9 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con los resultados obtenidos se encontró que el 76% de los usuarios expresaron sentirse muy satisfechos y satisfechos en el cuidado que otorga el personal de enfermería en el servicio de cirugía y traumatología del Hospital lo cual coincide con Castelo y cols. en estudio sobre la satisfacción de pacientes con la atención recibida, donde 75 % expresó haber tenido una atención de enfermería satisfactoria, no coincidiendo con Juliana Santana de Freitas y colaboradores que encontró un porcentaje muy elevado el nivel de satisfacción con 92% y se mostraron satisfechos pudiendo ser que solo evaluó dos dimensiones sobre satisfecho e insatisfecho. Se coincide con Silvia Fhon que evaluó percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería, en percepción de dimensión calidad técnica donde en este trabajo resultó una mejor satisfacción 64%

En este estudio de investigación muestra discrepancia con el estudio de Faustina Puch debido a que se encontró que el 44.0% de los usuarios refirieron que las enfermeras siempre fueron amables y el 24% refirió que solo algunas veces.

7.9.1 CONCLUSIÓN



Respecto al cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de medir el nivel de satisfacción del cuidado de los usuarios postquirúrgicos hospitalizados, se midió en 5 dimensiones obteniendo los resultados siguientes:

Trato el 92% dijo haber sido atendido satisfechos y muy satisfechos en la calidad técnica respondió que 92% de ellos satisfechos, y muy satisfechos en la disponibilidad de la enfermería, en cuanto a la continuidad del trabajo fue un poco más de la mitad con 56% de satisfechos y muy satisfechos, así mismo con la dimensión de la atención integrada 72% en satisfechos y muy satisfechos por lo que se concluye que la satisfacción medida en los pacientes fue en el 76% fue satisfactoria.

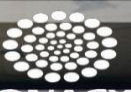
7.9.2 Recomendaciones

A los directivos del personal de enfermería:

En la dimensión de continuidad que implica el cuidado que el paciente necesita, si la enfermera sabe lo que el paciente necesita sin que este se lo pida, que cambian continuamente de enfermeras que es una dimensión muy débil; por lo que se recomienda no se cambie continuamente a las enfermeras del servicio ya que se pierde la continuidad en la atención.

En la dimensión de la atención integrada, que implica el confort, en cuanto a sentirse cómodo, relajado y tranquilo, y alivia síntomas desagradables (dolor, náuseas, vomito), y el que se le proporcione información sobre cada procedimiento después de la cirugía, que se de orientación sobre el autocuidado durante la estancia hospitalaria y cuando se vaya a su domicilio.

Se recomienda implementar un programa de sensibilización al personal de Enfermería dentro del Hospital General Acapulco.



Coordinación de Posgrado

Darle con otros trabajos de investigación en la medición de las cinco dimensiones ya que en las instituciones de salud solo se mide trato digno.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borré Ortiz, Y. M. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Ciencia y Enfermería*, 81-94.

Castelo Rivas, W. C. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana De Enfermería*, 32(3). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>

G, P. (1983). PATIENT SATISFACTION IN PRIMARY HEALTHCARE: LITERATURA REVIEW AND ANALYSIS. *Eval Program Plan*, 185-210.

García Gutierrez C, C. E. (2016). PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL TRATO DIGNO POR ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DEL ESTADO DE MÉXICO. *CONAMED*, 23-28.

García, M. E. (2002). SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA. (*Tesisna*), 5-6.

Gladis Fustina Puch-Ku, G. D.-P. (2016). DIMENSIONES DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL ADULTO HOSPITALIZADO. *Enfermería Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 129-136.

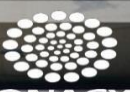
Héctor Robledo-Galván, J. M.-M.-D.-L. (2012). DE LA IDEA AL CONCEPTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD. *Conamed*, 17(4), 173.

Hernandez, P. S. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

J. Silva Fhon, S. R. (2015). PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL PÚBLICO. *Enfermería Universitaria*, 80-87.

Juliana Santana De Freitas, A. L. (2014). CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN HOSPITAL DE ENSEÑANZA. *Latino-Am. Enfermagem*, 455460.

Landman Navarro, C. C. (2015). Landman Navarro, C., Cruz Osorio, M., García García, E., Pérez Meza, P., Sandoval Barrera, P., Serey Burgos, K., SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A



COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. *Ciencia y enfermería*, 91-102.

Ma. Sobeida L. Blázquez Morales, A. A. (2014). SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA. *Revista médica de la universidad Veracruzana*, 14-19.

Rosita Daza De Caballero, A. M. (2005). ANALISIS CRITICO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA. *Index de Enfermería*, 48-49.

Sampieri, R. H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (6° ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

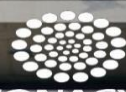
SSA. (2015). *ENCUESTA 2015 PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL PROSESA 2013-2018*.

9.1 OPERALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión técnica	Indicadores	Códigos y valores	Tipo de variable
Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de enfermería	Es medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. (Avedis Donabedia, 1983)	Es una componente de la calidad del cuidado y representa los elementos específicos de esta, que se relacionan principalmente con las expectativas y valores del paciente. (Avedis Donabedia, 1983)	Trato Calidad técnica Disponibilidad Continuidad Atención integrada	Amabilidad Empatía Paciencia Interés Habilidad Privacidad Disponibilidad Cuidados Confianza Educación Seguridad	1=nunca 2=Algunas veces 3=Casi Siempre 4= Siempre	Cuantitativa Ordinal

9.2 CUESTIONARIO

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA



Instrucciones: Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a este cuestionario. Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado. Conforme yo lea cada enunciado del cuestionario, decida en qué medida sus necesidades han sido o no satisfechas por el personal de enfermería. No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión. Los números del 1 al 4 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas. 1 = Nunca, 2 = Algunas veces, 3 = Casi Siempre,

4

FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Escolaridad: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Medio superior () Licenciatura ()

Variables	Satisfacción del cuidado			
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan				
2. Considera que las enfermeras entienden cómo se siente después de haber sido operado.				
3. Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados				
4. Considera que la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud.				
5. Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente.				
6. Las enfermeras le ponen atención cuando usted plática con ellas.				
7. Las enfermeras son amistosas o amigables con usted.				

8. Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la . Las enfermeras le proporcionan los cuidado que usted necesita durante herida quirúrgica, cambio de gasa, etc. el turno.

9. Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los 21. Las enfermeras durante el turno saben procedimientos que usted requiere lo que necesita sin tener que decírselo a

(cada una de ellas colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos,

curación de la herida. 22. Las enfermeras que lo atiende n diariamente son las mismas.. Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados como usted.

23. Las enfermeras lo hacen sentir cómodo 11. Las enfermeras le explican los y le alivian el dolor. procedimientos con palabras claras antes

de realizarlos, 24. Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo de tal forma que usted o pueda entenderlos. y relajado.

12 25 cuidar de usted mismo en el hospital.. Las enfermeras le enseñan cómo . Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito 13. Las enfermeras le ayudan a bañarse o,

distensión cuando lo necesita. abdominal o algún otro problema que se presente. 14. Las enfermeras le ayudan a comer

cuando lo necesita.

26 15. Las enfermeras le ayudan a ir al baño Recibió información sobre cada o le ponen el cómodo cuando lo procedimiento después de la cirugía. necesita. 1 2 3 4

16. Las enfermeras son organizadas 27 cuando le proporcionan los cuidados que . Las enfermeras le han orientado acerca



de cómo cuidarse usted requiere (preparan lo necesario, por usted mismo durante su estancia en el hospital.no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo)

2817. Las enfermeras le han enseñado comHay u a enfermera disponible o

cuidarse por usted mismo cuando
vaya ando usted lo requiere a casa.18. Las enfermeras durante el turno

valoran sus necesidades.29. Considera que las instrucciones dada s

19por . Las enfermeras le proporcionan lo enfermería le han facilitado la

que usted necesita para cubrir sus

recuperación después de la cirugía.

necesidades de salud (por ejemplo
calmar el dolor).

9.3 FORMATOS TÉCNICOS



Anexo 1



Acapulco, Guerrero a 11 de diciembre del 2017

Dr. Félix Edmundo Ponce
Director Del Hospital General Acapulco

Con At'n. Dr. Marco Antonio Adame Aguilera
Jefe de Enseñanza e investigación

PRESENTE:

Por medio del presente me dirijo de manera respetuosa su autorización para que los alumnos:

L.E. Bracamontes Quido Kenia. Matricula: 08249359
L.E. Cortes Mercado Elizabeth. Matricula: 08250494
L.E. De La Rosa Torres Lourdes Miriam. Matricula: 08248367

Quienes se encuentran cursando actualmente el cuarto cuatrimestre de la Especialidad de Enfermería Médico Quirúrgica, grupo 402, de la Facultad de Enfermería N.2 apliquen a pacientes postquirúrgicos mayores de 16 años de los servicios Cirugía General y Traumatología el instrumento del proyecto de su investigación sobre: **"Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de Enfermería del Hospital General Acapulco" (2017)**. Con el fin de realizar el trabajo de investigación de tesis, en un horario mixto, a partir de diciembre del año en curso, con la docente responsable M.C.E. Gregoria Juárez Flores, esperando una respuesta pronta y favorable a la presente petición.

Sin otro particular le agradezco la gentil atención y estoy a sus órdenes para Cualquier aclaración o información.

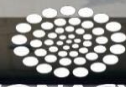


UAGro
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
VERACRUZ

Atentamente

Mtra. Eva Barrera García

Anexo 2



Apéndice A

Consentimiento Informado

Universidad Autónoma De Guerrero

Coordinación De Posgrado E Investigación De La Facultad De Enfermería N.2 Especialidad De Enfermería Médico Quirúrgica.

Consentimiento Informado de los Estudiantes de la Especialidad de Enfermería Médico Quirúrgica.

Título del Proyecto: “Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de Enfermería del Hospital General Acapulco” (2018).

Investigadores Responsables: Bracamontes Quido Kenia

Cortes Mercado Elizabeth

De la Rosa Torres Lourdes Miriam

M.C.E. Gregoria Juárez Flores

Prologo: Estamos interesados en la Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de Enfermería del Hospital General Acapulco en el servicio de Cirugía General y Traumatología por lo que le estamos invitando a participar en este estudio, si usted acepta, dará respuesta a las preguntas de una cedula y un cuestionario. Antes de decidir si quiere o no participar, necesita saber el propósito del estudio y lo que debe hacer después de dar su consentimiento. Este procedimiento se llama consentimiento informado, este instructivo te explicará el estudio, si decide participar, le pediremos que firme esta forma de consentimiento. Si lo considera necesario se le entregará una copia.

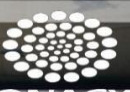
Propósito del estudio: Las conclusiones de este estudio permitirán describir y mostrar de forma real y confiable cómo es la satisfacción del paciente postquirúrgico del servicio de Cirugía General y Traumatología, en relación con el cuidado del personal de Enfermería, ya que existe en nosotros la necesidad de mejorar la satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de Enfermería y eso nos impulsa a realizar este estudio de investigación. En la actualidad este interés se encuentra en situación creciente, demostrada, no sólo, por la actividad de los servicios de salud, sino por los consumidores de ese servicio.

Se pretende aplicar esta cédula y cuestionario a todos los pacientes postquirúrgicos mayores de 16 años que se encuentren en los servicios de Cirugía General y Traumatología durante el mes de diciembre del 2017, hospitalizados en el Hospital General Acapulco, Guerrero. Por favor, lea este documento y realice todas las preguntas que tenga antes de firmar este consentimiento para que seas parte de este grupo de estudio.

Descripción del estudio/ Procedimiento:

1. Si usted acepta participar en el estudio le pediremos que firme esta forma de consentimiento informado.
2. La cédula y el cuestionario serán aplicados dentro del servicio de Cirugía General y Traumatología del Hospital General Acapulco, Guerrero; se le protegerá cuidando en todo momento su privacidad, no identificándole por tu nombre, ni dirección.
3. Tendrá la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y en caso de que desee dejar de participar, tenga la plena seguridad de que no tendrá ningún perjuicio alguno.

Riesgos e inquietudes: No existen riesgos relacionados con su participación en el estudio. Si



se siente indispuerto o no desea seguir hablando de este tema puedes retirarse en el momento que usted lo decida.

Anexo 2

Apéndice A

Consentimiento Informado

Universidad Autónoma De Guerrero

Coordinación De Posgrado E Investigación De La Facultad De Enfermería N.2

Especialidad De Enfermería Médico Quirúrgica

Consentimiento Informado de los Estudiantes de la Especialidad de Enfermería Médico Quirúrgica.

Título del Proyecto: “Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado enfermería del Hospital General Acapulco” (2018).

Beneficios esperados: En este estudio no existe un beneficio personal por participar; pero si debes saber que en un futuro con los resultados de este estudio se podrán diseñar y aplicar intervenciones que permitirán mejorar la calidad de los cuidados que brinda el personal de enfermería.

Alternativas: La única alternativa para este estudio implica no participar en el estudio.

Costos: No hay ningún costo para participar en el estudio.

Autorización para uso y distribución de la información para la investigación:

Las únicas personas que conocerán que usted participo en el estudio, es usted y los autores del estudio. Ninguna información sobre usted será dada a conocer, ni se distribuirá a ninguna persona. Los resultados de la cédula y el cuestionario serán publicados en un artículo científico pero únicamente de manera general, nunca se presentará información personal. Recuerde que la cédula y el cuestionario que usted conteste son anónimos y la información es confidencial.

Derecho de Retracto: Su participación en este estudio es voluntaria, la decisión de participar o no participar no afecta su relación actual con ninguna institución de salud. Si decide participar está en libertad de retractarte en cualquier momento sin afectar en nada sus derechos como paciente.

Preguntas: Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos como participante de este estudio por favor comuníquese con los autores principales del estudio la M.C.E. Gregoria Juárez Flores, quien se encuentran en la Facultad de Enfermería N.2 de la UAGro., al teléfono: 7441631646.

Consentimiento:

Yo voluntariamente acepto participar en este estudio y que se colecte información sobre mi persona. He leído la información en este formato y todas mis preguntas han sido contestadas. Aunque estoy aceptando participar en este estudio, no estoy renunciando a ningún derecho y puedo cancelar mi participación.

Firma del participante:

Firma de los investigadores responsables:



Elizabeth: _____ Bracamontes Quido Kenia: _____ Cortes Mercado

De la Rosa Torres Lourdes Miriam: _____
 M.C.E. Gregoria **JAnexo 3** Juárez Flores:

Apéndice B

Instrumento

Universidad Autónoma De Guerrero

Coordinación De Posgrado E Investigación De La Facultad De Enfermería N.2

Especialidad De Enfermería Médico Quirúrgica.

Título: “Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado enfermería del Hospital General Acapulco” (2017).

Estimado usuario (a):

Le invitamos que complete el siguiente instrumento de recolección de datos del proyecto de investigación: “Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de Enfermería del Hospital General Acapulco”. El presente cuestionario se realiza con el objetivo de determinar la “Satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado del personal de Enfermería del Hospital General Acapulco”, de los servicios de Cirugía General y Traumatología; es importante contar con su colaboración ya que con los resultados obtenidos se contribuirá a mejorar la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería. Este instrumento no requiere identificación por cuanto es anónimo, esperamos su mayor colaboración así como también la sinceridad en sus respuestas, lo cual es de vital importancia para obtener resultados confiables que sustenten la presente investigación.

Su información será confidencial. Agradecemos de ante mano la colaboración prestada.

9.4 ALGORITMOS

SUMATORIA PARA LA CLASIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN Y EN GENERAL.



<p>1 Dimensión: Trato que proporciona enfermería, integrada por 8 reactivos</p> <p>Mínimo: $8 \times 1 = 8$ Máximo: $8 \times 4 = 32$ $32 - 8 = 24$ $24 / 4 = 6$</p> <p>1. = Insatisfecho 8-13 2. = Poco Satisfecho 14-19 3. = Satisfecho 20-25 4. = Muy Satisfecho 26-32</p>	<p>1 Dimensión: calidad técnica que proporciona enfermería, integrada por 8 reactivos</p> <p>Mínimo: $8 \times 1 = 8$ Máximo: $8 \times 4 = 32$ $32 - 8 = 24$ $24 / 4 = 6$</p> <p>1. = Insatisfecho 8-13 2. = Poco Satisfecho 14-19 3. = Satisfecho 20-25 4. = Muy Satisfecho 26-32</p>
<p>3 Dimensión: Disponibilidad, integrada por 3 reactivos</p> <p>Mínimo: $3 \times 1 = 3$ Máximo: $3 \times 4 = 12$ $12 - 3 = 9 + 1 = 10$ $10 / 4 = 2.5$</p> <p>1. = Insatisfecho 3-5 3. = Poco Satisfecho 6-8 4. = Satisfecho 9-10 5. = Muy Satisfecho 11-12</p>	<p>3 Dimensión: Continuidad, integrada por 3 reactivos</p> <p>Mínimo: $3 \times 1 = 3$ Máximo: $3 \times 4 = 12$ $12 - 3 = 9 + 1 = 10$ $10 / 4 = 2.5$</p> <p>1. = Insatisfecho 3-5 3. = Poco Satisfecho 6-8 4. = Satisfecho 9-10 5. = Muy Satisfecho 11-12</p>
<p>5 Dimensión: Atención integrada, 7 reactivos</p> <p>Mínimo: $7 \times 1 = 7$ Máximo: $7 \times 4 = 28$ $28 - 7 = 21 + 1 = 22$ $22 / 4 = 5.5$</p> <p>1. = Insatisfecho 7-11 2. = Poco Satisfecho 12-17 3. = Satisfecho 18-23 4. = Muy Satisfecho 23-28</p>	<p>Nivel de Satisfacción general: 29 items, escala Likert con 4 respuestas</p> <p>Mínimo: $29 \times 1 = 29$ Máximo: $29 \times 4 = 116$ $116 - 29 = 87 + 1 = 88$ $88 / 4 = 22$</p> <p>1. = Insatisfecho 29-50 2. = Poco Satisfecho 51-72 3. = Satisfecho 73-94 4. = Muy Satisfecho 95-116</p>

9.5 CRONOGRAMA



ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	
Revisión de la literatura													0 1 7 - 0 1 8
Planteamiento del problema, justificación y objetivos													
Elaboración del marco de referencia													
Elaboración del diseño metodológico													
Aceptación de la investigación por parte de las autoridades de la institución de salud													
Aplicación del instrumento													
Análisis estadístico													
Resultado preliminares													
Interpretación de resultados finales													
Discusión y conclusiones													
Presentación final de la tesina													