

Universidad Nacional de Cuyo  
Facultad de Ciencias Médicas  
Escuela de Enfermería  
Ciclo: Licenciatura en Enfermería  
Sede: San Martín



**“VALORACION DE LAS EXPECTATIVAS QUE TIENEN  
LOS PACIENTES RESPECTO DE LA ATENCION DE  
ENFERMERIA DEL HOSPITAL ITALO ALFREDO  
PERRUPATO”**

Castillo, César  
Suarez, Lorena

Mendoza, San Martín 2011

Esta investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería dependiente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Cuyo, y la misma no podrá ser publicada en toda, en parte o resumirse sin el consentimiento escrito de la dirección de la Escuela y/o autores del trabajo.

Investigación: Aprobada

Integrantes del Tribunal Examinador:

.....

.....

.....

.....

Mendoza.....de.....2011.

## **PROLOGO**

Sabemos que las limitaciones de la ciencia y la tecnología al servicio del hombre no permiten garantizar la salud en todos los casos, pero debemos ser conscientes que somos los responsables de brindar una mejora continua de los servicios de atención, focalizando nuestros cuidados desde un abordaje holístico al paciente.

Queremos agradecer a todos los que de una manera u otra, han hecho posible este trabajo de investigación.

En primer lugar a nuestros hijos: Lucas, Nahuel, Abril y Lautaro, por el tiempo postergado, por su incesante apoyo, y por sentir nuestros logros como propios.

A nuestros padres: Olga, Pedro, Gladys y Enrique, por darnos la vida, el tiempo, la confianza y la oportunidad de ser profesionales gracias a todo su esfuerzo.

A nuestros docentes quienes nos ayudaron aún sin pedírselo. Por su paciencia y sabiduría, y por lograr esa tan importante interacción Docente/Alumno.

Al Hospital Perrupato por habernos permitido poder realizar nuestro trabajo de investigación y a todos los pacientes por su generosidad y paciencia, que respondieron a las encuestas con la intención de mejorar la atención y favorecer en un futuro a otros pacientes.

## **ÍNDICE GENERAL**

	Páginas
Caratula.....	I
Advertencia .....	II
Aprobación .....	III
Prólogo.....	IV
Indice General.....	V,VI
Indice de tablas y gráficos.....	VII
a. Servicio de Traumatología.....	VII,VIII
b. Servicio de Maternidad.....	IX, X
c. Servicio de Cirugía.....	XI, XII
d. Servicio de Clínica Médica.....	XIII, XIV
Introducción.....	1,2
Delimitación.....	3
Justificación del problema.....	3
Objetivos.....	4
Marco teórico.....	5,6,7,8,9,10,11,12,13
Marco referencial.....	14
Características de los pacientes.....	14,15
Definiciones conceptuales.....	16,17
Hipótesis.....	18
Variables.....	18
Operacionalización de las variables.....	19,20,21
Diseño metodológico.....	22
Tipo de Estudio .....	22
Área de estudio.....	22
Universo.....	22
Unidad de Análisis.....	22
Instrumento .....	22
Fuente de información.....	22
Procesamiento de la información.....	23
Tablas, gráficos y análisis de los datos .....	24

Análisis de los datos obtenidos.....	105
Conclusión.....	106,107
Recomendaciones.....	108
Bibliografía.....	109
Anexos .....	110
Anexo N° 1: Matriz de datos.....	111,112
Anexo N° 2: Matriz de datos por servicio.....	113
Servicio de Traumatología.....	114
Servicio de Maternidad.....	115
Servicio de Cirugía.....	116
Servicio de Clínica Médica.....	117
Anexo N° 3: Encuesta Cerrada Simple.....	118,119
Anexo N° 4: Codificación de las variables.....	120,121,122
Anexo N° 5: Guía de observación sistemática.....	123

## **INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS**

### **a. Valoración de las expectativas que tienen los pacientes respecto de la Atención de Enfermería (Servicio de Traumatología)**

	Páginas
TABLA 1: Clasificación según el sexo: Frecuencia absoluta, relativa.....	25
GRAFICO 1.....	25
TABLA 2: Clasificación según la edad: Frecuencia absoluta, relativa.....	26
GRAFICO 2.....	26
TABLA 3: Clasificación según los días de internación: Frecuencia absoluta, relativa.....	27
GRAFICO 3.....	27
TABLA 4: Las Enfermeras me tratan con respeto: Frecuencia absoluta, relativa.....	28
GRAFICO 4.....	28
TABLA 5: Las Enfermeras son atentas y educadas: Frecuencia absoluta, relativa.....	29
GRAFICO 5.....	29
TABLA 6: Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	30
GRAFICO 6.....	30
TABLA 7: Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender: Frecuencia absoluta, relativa.....	31
GRAFICO 7.....	31
TABLA 8: Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme: Frecuencia absoluta, relativa.....	32
GRAFICO 8.....	32
TABLA 9: Soy escuchado por las enfermeras/os: Frecuencia absoluta, relativa.....	33
GRAFICO 9.....	33
TABLA 10: Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado: Frecuencia absoluta, relativa.....	34
GRAFICO 10.....	34

TABLA 11: Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales: Frecuencia absoluta, relativa.....	35
GRAFICO 11.....	35
TABLA 12: Las enfermeras/os me dan soporte emocional: Frecuencia absoluta, relativa.....	36
GRAFICO 12.....	36
TABLA 13: Las enfermeras/os resuelven mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	37
GRAFICO 13.....	37
TABLA 14: Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados: Frecuencia absoluta, relativa.....	38
GRAFICO 14.....	38
TABLA 15: Que las enfermeras/os tengan paciencia: Frecuencia absoluta, relativa.....	39
GRAFICO 15.....	39
TABLA 16: Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	40
GRAFICO 16.....	40
TABLA 17: Que las enfermeras/os estén pendiente de mi: Frecuencia absoluta, relativa.....	41
GRAFICO 17.....	41
TABLA 18: Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	42
GRAFICO 18.....	42
TABLA 19: Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad: Frecuencia absoluta, relativa.....	43
GRAFICO 19.....	43
TABLA 20: Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas: Frecuencia absoluta, relativa.....	44
GRAFICO 20.....	44

**b. Valoración de las expectativas que tienen los pacientes respecto de la Atención de Enfermería (Servicio de Maternidad)**

TABLA 21: Clasificación de los pacientes según el sexo: Frecuencia absoluta, relativa.....	45
GRAFICO 21.....	45
TABLA 22: Clasificación de los pacientes según la edad: Frecuencia absoluta, relativa.....	46
GRAFICO 22.....	46
TABLA 23: Clasificación de los pacientes según los días de internación: Frecuencia absoluta, relativa.....	47
GRAFICO 23.....	47
TABLA 24: Las Enfermeras me tratan con respeto: Frecuencia absoluta, relativa.....	48
GRAFICO 24.....	48
TABLA 25: Las Enfermeras son atentas y educadas: Frecuencia absoluta, relativa.....	49
GRAFICO 25.....	49
TABLA 26: Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	50
GRAFICO 26.....	50
TABLA 27: Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender: Frecuencia absoluta, relativa.....	51
GRAFICO 27.....	51
TABLA 28: Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme: Frecuencia absoluta, relativa.....	52
GRAFICO 28.....	52
TABLA 29: Soy escuchado por las enfermeras/os: Frecuencia absoluta, relativa.....	53
GRAFICO 29.....	53
TABLA 30: Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado: Frecuencia absoluta, relativa.....	54
GRAFICO 30.....	54

TABLA 31: Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales: Frecuencia absoluta, relativa.....	55
GRAFICO 31.....	55
TABLA 32: Las enfermeras/os me dan soporte emocional: Frecuencia absoluta, relativa.....	56
GRAFICO 32.....	56
TABLA 33: Las enfermeras/os resuelven mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	57
GRAFICO 33.....	57
TABLA 34: Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados: Frecuencia absoluta, relativa.....	58
GRAFICO 34.....	58
TABLA 35: Que las enfermeras/os tengan paciencia: Frecuencia absoluta, relativa.....	59
GRAFICO 35.....	59
TABLA 36: Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	60
GRAFICO 36.....	60
TABLA 37: Que las enfermeras/os estén pendiente de mí: Frecuencia absoluta, relativa.....	61
GRAFICO 37.....	61
TABLA 38: Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	62
GRAFICO 38.....	62
TABLA 39: Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad: Frecuencia absoluta, relativa.....	63
GRAFICO 39.....	63
TABLA 40: Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas: Frecuencia absoluta, relativa.....	64
GRAFICO 40.....	64

**c. Valoración de las expectativas que tienen los pacientes respecto de la Atención de Enfermería (Servicio de Cirugía)**

TABLA 41: Clasificación de los pacientes según el sexo: Frecuencia absoluta, relativa.....	65
GRAFICO 41.....	65
TABLA 42: Clasificación de los pacientes según la edad: Frecuencia absoluta, relativa.....	66
GRAFICO 42.....	66
TABLA 43: Clasificación de los pacientes según los días de internación: Frecuencia absoluta, relativa.....	67
GRAFICO 43.....	67
TABLA 44: Las Enfermeras me tratan con respeto: Frecuencia absoluta, relativa.....	68
GRAFICO 44.....	68
TABLA 45: Las Enfermeras son atentas y educadas: Frecuencia absoluta, relativa.....	69
GRAFICO 45.....	69
TABLA 46: Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	70
GRAFICO 46.....	70
TABLA 47: Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender: Frecuencia absoluta, relativa.....	71
GRAFICO 47.....	71
TABLA 48: Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme: Frecuencia absoluta, relativa.....	72
GRAFICO 48.....	72
TABLA 49: Soy escuchado por las enfermeras/os: Frecuencia absoluta, relativa.....	73
GRAFICO 49.....	73
TABLA 50: Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado: Frecuencia absoluta, relativa.....	74
GRAFICO 50.....	74

TABLA 51: Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales: Frecuencia absoluta, relativa.....	75
GRAFICO 51.....	75
TABLA 52: Las enfermeras/os me dan soporte emocional: Frecuencia absoluta, relativa.....	76
GRAFICO 52.....	76
TABLA 53: Las enfermeras/os resuelven mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	77
GRAFICO 53.....	77
TABLA 54: Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados: Frecuencia absoluta, relativa.....	78
GRAFICO 54.....	78
TABLA 55: Que las enfermeras/os tengan paciencia: Frecuencia absoluta, relativa.....	79
GRAFICO 55.....	79
TABLA 56: Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	80
GRAFICO 56.....	80
TABLA 57: Que las enfermeras/os estén pendiente de mí: Frecuencia absoluta, relativa.....	81
GRAFICO 57.....	81
TABLA 58: Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	82
GRAFICO 58.....	82
TABLA 59: Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad: Frecuencia absoluta, relativa.....	83
GRAFICO 59.....	83
TABLA 60: Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas: Frecuencia absoluta, relativa.....	84
GRAFICO 60.....	84

**d. Valoración de las expectativas que tienen los pacientes respecto de la Atención de Enfermería (Servicio de Clínica Médica)**

TABLA 61: Clasificación de los pacientes según el sexo: Frecuencia absoluta, relativa.....	85
GRAFICO 61.....	85
TABLA 62: Clasificación de los pacientes según la edad: Frecuencia absoluta, relativa.....	86
GRAFICO 62.....	86
TABLA 63: Clasificación de los pacientes según los días de internación: Frecuencia absoluta, relativa.....	87
GRAFICO 63.....	87
TABLA 64: Las Enfermeras me tratan con respeto: Frecuencia absoluta, relativa.....	88
GRAFICO 64.....	88
TABLA 65: Las Enfermeras son atentas y educadas: Frecuencia absoluta, relativa.....	89
GRAFICO 65.....	89
TABLA 66: Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	90
GRAFICO 66.....	90
TABLA 67: Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender: Frecuencia absoluta, relativa.....	91
GRAFICO 67.....	91
TABLA 68: Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme: Frecuencia absoluta, relativa.....	92
GRAFICO 68.....	92
TABLA 69: Soy escuchado por las enfermeras/os: Frecuencia absoluta, relativa.....	93
GRAFICO 69.....	93
TABLA 70: Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado: Frecuencia absoluta, relativa.....	94
GRAFICO 70.....	94

TABLA 71: Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales: Frecuencia absoluta, relativa.....	95
GRAFICO 71.....	95
TABLA 72: Las enfermeras/os me dan soporte emocional: Frecuencia absoluta, relativa.....	96
GRAFICO 72.....	96
TABLA 73: Las enfermeras/os resuelven mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	97
GRAFICO 73.....	97
TABLA 74: Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados: Frecuencia absoluta, relativa.....	98
GRAFICO 74.....	98
TABLA 75: Que las enfermeras/os tengan paciencia: Frecuencia absoluta, relativa.....	99
GRAFICO 75.....	99
TABLA 76: Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades: Frecuencia absoluta, relativa.....	100
GRAFICO 76.....	100
TABLA 77: Que las enfermeras/os estén pendiente de mí: Frecuencia absoluta, relativa.....	101
GRAFICO 77.....	101
TABLA 78: Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento: Frecuencia absoluta, relativa.....	102
GRAFICO 78.....	102
TABLA 79: Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad: Frecuencia absoluta, relativa.....	103
GRAFICO 79.....	103
TABLA 80: Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas: Frecuencia absoluta, relativa.....	104
GRAFICO 80.....	104

## **INTRODUCCION**

Dentro del equipo de salud, el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención, se sabe que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma efectiva a la mejora de los servicios de salud y por consiguiente favorecer la relación enfermero/paciente. De nada sirve la ciencia y la tecnología si no es aplicada a partir de una relación de confianza y credibilidad, mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía y la comprensión de las diferentes situaciones que pueden presentar los pacientes.

Virginia Henderson define a la enfermería en términos funcionales como: "La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano y enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud, su recuperación o una muerte tranquila, que éste realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesario. Y hacer esto de tal forma que le ayude a ser independiente lo antes posible".

La valoración del paciente tiene una gran importancia para conocer respuesta a procesos vitales o problemas de salud, reales o potenciales, que puedan ser tratados por los enfermeros continuamente.

De las necesidades descritas por Virginia Henderson y M. Gordon surge la posibilidad de evaluar la calidad de atención de enfermería a través de la satisfacción de las mismas (opinión y expectativas de los pacientes), siendo esto un instrumento muy objetivo en el análisis del plan de cuidados pero también debemos considerar que la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferente grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción puede variar según el contexto social en el que estemos inmersos.

Las expectativas de los pacientes deberían estar ligadas a 8 conceptos básicos que forman parte del personal de Enfermería, quienes brindan la atención directa al mismo:

COMUNICACIÓN, CORTESIA, SEGURIDAD, CREDIBILIDAD, CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES, PROFESIONALIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, ACCESIBILIDAD.

La capacidad de respuesta de nuestra profesión debe estar relacionada con la planificación, Las fortalezas y oportunidades para resolver un problema en particular teniendo en cuenta que para cada situación se presentarán debilidades y amenazas que pueden entorpecer la resolución del mismo y por consiguiente disminuir nuestra calidad de atención, estos aspectos pueden modificar las expectativas y opiniones que tienen los pacientes respecto de la atención de Enfermería.

- Para el desarrollo de la siguiente investigación se toma de referencia a los pacientes internados durante el mes de marzo de 2011, en los servicios de internación (Clínica Médica, Traumatología, Cirugía y Maternidad) del Hospital Ítalo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín. El objetivo del trabajo implica indagar y conocer que opinión y expectativas tienen los pacientes internados respecto de la atención del personal de Enfermería del mencionado nosocomio y por consiguiente verificar la hipótesis planteada.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Qué opinión y expectativas tienen los pacientes internados en los servicios abiertos de Clínica Médica, Cirugía, Traumatología y Maternidad durante el mes de marzo de 2011, sobre la atención de los Profesionales de Enfermería del Hospital Ítalo Alfredo Perrupato?

## **JUSTIFICACIÓN.**

Dentro del equipo de salud, el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Es importante comprender que las opiniones y expectativas que tienen los pacientes sobre la atención del personal de enfermería, en su mayoría, pueden estar sujetas a valoraciones subjetivas por parte de estos, pero también es posible valorar que a partir de la profesionalidad de los trabajadores, la interrelación, comprensión y satisfacción de las necesidades del sujeto, las opiniones de los pacientes pueden ser más objetivas y, en este sentido, sus expectativas pueden aumentar.

Creemos que todo proceso de evaluación de calidad de atención debería considerar las opiniones de quienes reciben nuestros cuidados, de esta forma podremos tratar de adecuar nuestro sistema de atención de salud a las demandas de nuestros pacientes, debemos interactuar con la realidad, insertarnos en ella, valorar cada una de las situaciones para luego elaborar las estrategias adecuadas tendientes a la mejora continua de nuestro servicio.

## **OBJETIVOS**

### **General**

- Indagar y conocer qué opinión y expectativas tienen los pacientes internados en los servicios abiertos de Clínica Médica, Cirugía, Traumatología y Maternidad durante el mes de marzo de 2011, sobre la atención de los Profesionales de Enfermería del Hospital Ítalo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín, Mendoza.

### **Específicos**

- Identificar debilidades y fortalezas que los pacientes internados reconocen en la atención que brindan los Profesionales de Enfermería.
- Identificar qué características profesionales del Personal de Enfermería influyen en las opiniones y expectativas de los pacientes internados.
- Destacar la importancia que tienen las opiniones y expectativas de los pacientes internados en todo proceso de calidad de atención.

## **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA SEGÚN LA OPINION DE LOS PACIENTES**

A continuación analizamos la bibliografía consultada:

1. **“Calidad de Atención de Enfermería según Opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinarios del INEN”, Lima, Perú, 2003, Autor: Ana Cecilia Aiquipa Mendoza.**

Si bien el autor en su conclusión analiza diversos aspectos, en su mayoría relacionado con los objetivos propuestos en sí, y valorados a través de las variables y sus dimensiones, considera que la labor de Enfermería y la Calidad de atención del Servicio es buena, no así en la valoración de la dimensión SEGURA que es Regular, aspecto relacionado con la Educación que el personal de Enfermería brinda al paciente y su familia en los cuidados post tratamiento manifestando no sentirse seguros en relación al autocuidado.

En este aspecto se pone de manifiesto la necesidad de un abordaje integrador por parte del personal de Enfermería, ya que descuidamos nuestra tarea de educadores, quizás simplemente porque no acostumbramos a planificar en nuestra tarea o tal vez porque damos todo por entendido.<sup>1</sup>

El trabajo mencionado considera que con varios tratamientos paliativos no logran una recuperación integral de la salud del paciente, el profesional de enfermería, con la identificación de las necesidades, teniendo en cuenta la valoración a través de los patrones funcionales de M. Gordon y Virginia Henderson puede aumentar la calidad de vida y el potencial humano del paciente, consiguiendo que los cuidados sean dirigidos hacia unos objetivos comunes y bien definidos.

## **EL QUEHACER ENFERMERO**

Virginia Henderson define a la enfermería en términos funcionales como:

---

<sup>1</sup> A. C. AIQUIPA MENDOZA, “Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN”, Lima, Perú, (2004), Tesis Digitales UNMSM.

"La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano y enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud, su recuperación o una muerte tranquila, que éste realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesario".

**Los elementos más importantes de su teoría son:**

- La enfermera asiste a los pacientes en las actividades esenciales para mantener la salud, recuperarse de la enfermedad o alcanzar la muerte en paz.
- Introduce y/o desarrolla el criterio de independencia del paciente en la valoración de la salud.
- Identifica 14 necesidades humanas básicas que componen “los cuidados enfermeros”.
- Se observa una similitud entre las necesidades y la escala de necesidades de Maslow, las primeras 7 necesidades están relacionadas con la Fisiología, de la 8ª a la 9ª relacionadas con la Seguridad, la 10ª relacionada con la Autoestima, la 11ª relacionada con la Pertenencia y desde la 12ª a la 14 relacionada con la auto-actualización.

**Las necesidades humanas básicas, según Virginia Henderson, son:**

1. Respirar con normalidad.
2. Comer y beber adecuadamente.
3. Eliminar los desechos del organismo.
4. Movimiento y mantenimiento de una postura adecuada.
5. Descansar y dormir.
6. Seleccionar vestimenta adecuada.
7. Mantener la temperatura corporal.
8. Mantener la higiene corporal.
9. Evitar los peligros del entorno.
10. Comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades, miedos y opiniones.
11. Ejercer culto a Dios, acorde con la religión.
12. Trabajar de forma que permita sentirse realizado.
13. Participar en todas las formas de recreación y ocio.

14. Estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.

Normalmente estas necesidades están satisfechas por la persona cuando esta tiene el conocimiento, la fuerza y la voluntad para cubrirlas (independiente), pero cuando algo de esto falta o falla en la persona, una o más necesidades no se satisfacen, por lo cual surgen los problemas de Salud (dependiente). Es entonces cuando la enfermera tiene que ayudar o suplir a la persona para que pueda tener las necesidades cubiertas.

Sin embargo, dichas necesidades se modifican en razón de dos tipos de factores:

**Permanente**: edad, nivel de inteligencia, medio social o cultural, capacidad física.

**Variables**: estados patológicos:

- Falta aguda de oxígeno.
- Conmoción (inclusive el colapso y las hemorragias).
- Estados de inconciencia (desmayos, coma, delirios).
- Exposición al frío o calor que produzcan temperaturas del cuerpo marcadamente anormales.
- Estados febriles agudos debidos a todo tipo de causa.
- Una lesión local, herida o infección o bien ambas.
- Una enfermedad transmisible.
- Estado preoperatorio.
- Estado postoperatorio
- Inmovilización por enfermedad o prescrita como tratamiento.
- Dolores persistente o que no admitan tratamiento.

Las actividades que las enfermeras realizan para suplir o ayudar al paciente a cubrir estas necesidades es lo que Virginia Henderson denomina cuidados básicos de enfermería. Estos cuidados se aplican a través de un plan de cuidados, elaborado en razón de las necesidades detectadas en el paciente.

Describe además la relación enfermero/paciente, destacando tres niveles de intervención:

**Como sustituta, como ayuda o como compañera.**

Su principal influencia consiste en la aportación de una estructura teórica que permite organizar el trabajo enfermero según las necesidades del cuidado, facilitando así la definición del campo de acción del enfermero, y a nivel más práctico, la elaboración de un marco de valoración de enfermería en base a las 14 necesidades básicas.

Virginia Henderson define 4 conceptos básicos del meta paradigma de enfermería:

○ **Persona:**

Individuo que requiere asistencia para alcanzar salud e independencia o inclusive una muerte en paz. La persona y la familia son vistas como una unidad.

La persona es una unidad física/corporal y mental, que está constituida por componentes biológicos, psicológicos, sociológicos y espirituales. La mente y el cuerpo son inseparables.

○ **El paciente y la familia son considerados como una unidad:**

Tiene una serie de necesidades básicas para la supervivencia. Necesita fuerza, deseos, conocimientos para realizar las actividades necesarias para una vida sana.

○ **Entorno:**

Incluye relaciones con la propia familia, así mismo incluye las responsabilidades de la comunidad de proveer cuidados.

○ **Salud:**

La calidad de la salud, más que la vida en sí misma, es ese margen de vigor físico y mental, lo que permite a una persona trabajar con la máxima efectividad y alcanzar su nivel más alto de satisfacción en la vida.

Considera la salud en términos de habilidad del paciente para realizar sin ayuda los catorce componentes de los cuidados de Enfermería.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>PÉREZ, Elizabeth y NAVARRO, Gladis. Op. Cit. Pág. 106.

Luis MT, Fernández M, Navarro M. De la teoría a la práctica. El pensamiento de Virginia Henderson en el siglo XXI. 2 ed. Barcelona: Masson; 2003. 187 p

### **Patrones Funcionales de M. Gordon**

La valoración del paciente tiene una gran importancia para conocer respuesta a procesos vitales o problemas de salud, reales o potenciales, que puedan ser tratados por los enfermeros continuamente.

Para llevar a efecto esta valoración, se puede optar por utilizar una herramienta que se constituye como la propuesta de M. Gordon con sus Patrones Funcionales.

“Los Patrones Funcionales son una configuración de comportamientos, más o menos comunes a todas las personas, que contribuyen a su salud, calidad de vida y al logro de su potencial humano, y que se dan de una manera secuencial a lo largo del tiempo.

La utilización de los Patrones Funcionales, permite una valoración sistemática y premeditada, con la que se obtiene una importante cantidad de datos relevantes del paciente (físicos, psíquicos, sociales, del entorno) de una manera ordenada, lo que facilita, a su vez, el análisis de los mismos”.

“La valoración por Patrones Funcionales enfoca su atención sobre 11 áreas (o patrones) con importancia para la salud de los individuos, familias o comunidades, las cuales son interactivas e independientes”.

#### **“PATRÓN 1: PERCEPCIÓN - MANEJO DE LA SALUD:**

Este Patrón describe cómo percibe el propio individuo la salud y el bienestar, y cómo maneja todo lo relacionado con la misma. Por tanto se incluye en él, las prácticas preventivas de todo tipo (hábitos higiénicos, vacunaciones, autoexploraciones recomendadas a la población, etc.), la adhesión a tratamientos médicos o enfermeros prescritos y el control de prácticas sociales perjudiciales para la salud (consumo de drogas, alcohol, tabaco, etc.)”

#### **“PATRÓN 2: NUTRICIONAL - METABÓLICO:**

Se pretende determinar las costumbres de consumo de alimentos y líquidos, en relación con las necesidades metabólicas del individuo. También se determinarán las características de la piel y mucosas, y su estado. Se indaga sobre talla, peso y temperatura”.

**“PATRÓN 3: ELIMINACIÓN:**

Describe el patrón de la función excretora (intestinal, urinaria y de la piel) y todos los aspectos relacionados con ella”

**“PATRÓN 4: ACTIVIDAD - EJERCICIO:**

Este patrón describe las capacidades para la movilidad autónoma y la actividad, así como para la realización de ejercicios. También describe las costumbres de ocio y recreo. Busca conocer el nivel de autonomía del individuo para las actividades de la vida diaria que requieran algún grado de consumo de energía”

**“PATRÓN 5: SUEÑO - DESCANSO:**

Describe los patrones de sueño, descanso y relax a lo largo del día.”

**“PATRÓN 6: COGNITIVO - PERCEPTUAL:**

Se observa la adecuación de las funciones visuales, auditivas, gustativas, táctiles y olfativas. Asimismo se comprueban las capacidades cognitivas relativas a la toma de decisiones, la memoria y el lenguaje”

**“PATRÓN 7: AUTOPERCEPCION - AUTOCONCEPTO:**

Incluye las actitudes del individuo hacia sí mismo, hacia su imagen corporal y su identidad”

**“PATRÓN 8: ROL - RELACIONES:**

Incluye el papel o rol social que juega el individuo en el seno familiar, laboral, etc. Así como las responsabilidades que tiene que asumir debidas al mismo”

**“PATRÓN 9: SEXUALIDAD – REPRODUCCIÓN:**

Describe el patrón reproductivo y todo lo relacionado con el mismo”

**“PATRÓN 10: ADAPTACIÓN - TOLERANCIA AL ESTRÉS:**

Incluye la reserva individual o la capacidad para resistirse a las amenazas para la propia integridad, formas de manejar el estrés, sistemas de apoyo familiares o de otro tipo y capacidad percibida para controlar y manejar las situaciones.”

**“PATRÓN 11: VALORES - CREENCIAS:**

Incluye lo percibido como importante en la vida y la percepción de valores, creencias y expectativas que estén relacionados con la salud.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Patrones Funcionales de M.Gordon. [www.nipe.enfermundi.com](http://www.nipe.enfermundi.com)

Todo esta dinámica busca la determinación del perfil funcional del individuo y la localización de aquellos Patrones Funcionales que están alterados o en peligro de alteración para, posteriormente, determinar un diagnóstico que describa esa situación.

### **CUIDADOS Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE Y SU RELACION CON LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE ATENCION.**

De las necesidades descritas por Virginia Henderson y M. Gordon surge la posibilidad de evaluar la calidad de atención de enfermería a través de la satisfacción de las mismas (opinión y expectativas de los pacientes), siendo esto un instrumento muy objetivo en el análisis del plan de cuidados pero también debemos considerar que la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción puede variar según el contexto social en el que estemos inmersos.

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El paciente se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por consiguiente todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados, con el fin de facilitar una adecuada adaptación al entorno hospitalario.

Los Hospitales son **EMPRESAS** importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención está dirigida a mantener el bienestar biopsicosocial de todo ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece el mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el paciente el encargado de manifestar su satisfacción o no respecto de la atención recibida.

Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención, ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes de manera oportuna y eficazmente.

El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no solo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre los diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así que el cuidado permite a las personas dar un sentido a sus experiencias de salud y a su vida.

## **EXPECTATIVAS**

### **Conceptos Básicos**

La expectativa suele estar asociada a la posibilidad razonable de que algo suceda. Para que sea expectativa tiene que haber, en general, algo que lo sustente. De lo contrario sería una simple esperanza que puede ser irracional o basarse en fe. La expectativa surge en casos de incertidumbre cuando aún no está confirmado lo que ocurrirá. La expectativa es aquello que se considera más probable que suceda, y es en definitiva de una suposición más o menos realista.<sup>4</sup>

Si la expectativa no se cumple, el sujeto podría experimentar decepción. Sin embargo por lo general si la realidad supera las expectativas la persona podría sentir alegría por la sorpresa.

Si bien los Hospitales tienen la obligación de brindar servicios de atención de salud a la comunidad en general no todos tienen la posibilidad de evaluar la calidad de los mismos, por lo tanto resulta también un tanto subjetivo pensar que se está brindando la mejor atención, por parte del personal de Enfermería.

Debemos considerar entonces, que las expectativas de los pacientes tienen que estar ligadas a 8 conceptos básicos, que **deberían ser parte de la formación** del personal de Enfermería, ya que son los responsables de la atención directa al individuo, familia y comunidad:

---

<sup>4</sup> Enciclopedia libre Wikipedia, Fundación Wikipedia (2011). [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

1. **COMUNICACIÓN:** Abierta, fluida y sincera
2. **CORTESIA:** Respeto y consideración por los demás
3. **SEGURIDAD:** Evitar todo tipo de riesgos y daños
4. **CREDIBILIDAD:** Imagen de confianza, fe y honestidad.
5. **CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES:** Valoración continua de las necesidades de los pacientes.
6. **PROFESIONALIDAD:** Habilidades y conocimientos necesarios para prestar de manera correcta y precisa el servicio de atención.
7. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Disponibilidad de suministrar de manera rápida, sólida y eficaz el servicio atención.
8. **ACCESIBILIDAD:** Contacto permanente con el paciente y cada vez que este requiera la atención.

Los conceptos básicos que deberían formar parte del Profesional de Enfermería, están relacionados con las fortalezas y/o debilidades que puede presentar cada individuo, como por ejemplo: la coordinación, capacitación, la distribución de las funciones de acuerdo a las necesidades de cada servicio y el equilibrio que debe existir entre las distribución del recurso humano y material teniendo en cuenta la complejidad de cada situación en particular.

La capacidad de respuesta de nuestra profesión debe estar relacionada con la planificación, Las fortalezas y oportunidades para resolver un problema en particular teniendo en cuenta que para cada situación se presentarán debilidades y amenazas que pueden entorpecer la resolución del mismo y por consiguiente disminuir nuestra calidad de atención, estos aspectos pueden modificar las expectativas y opiniones que tienen los pacientes respecto de la atención de Enfermería.

## **MARCO REFERENCIAL**

El Hospital Ítalo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín se encuentra ubicado sobre la antigua Ruta Provincial 50 y el Carril Costa canal Montecaseros. Su atención es polivalente y dada la complejidad (media) de sus servicios es denominado Hospital de referencia de la zona este.

En la actualidad cuenta con un total de 180 camas, distribuidas en 9 servicios de internación tales como: Neonatología, Pediatría, Maternidad, Traumatología, Cirugía, Unidad de Terapia Intensiva, Clínica Médica I, Clínica Médica II, Hospital de día (para tratamientos oncológicos). De acuerdo a los indicadores de producción del sector de internaciones, el número aproximado de ingresos anuales es de 7718 pacientes y el promedio mensual se estima en 748 ingresos.

Posee además consultorios externos de casi todas las especialidades, y salvo casos extremos se derivan los pacientes a hospitales de mayor complejidad como por ejemplo; el Hospital Central.

### **Características de los pacientes**

Desde la desregulación de las obras sociales sumado al aumento del desempleo desde la crisis del año 2001 (actualmente encubierto a través de los planes sociales), y la falta de políticas de salud sustentables en el tiempo, hemos visto como el nº de consultas ha aumentado en los hospitales dependientes del estado, por consiguiente podemos observar a diferentes grupos sociales que acuden al nosocomio, con diferentes características, costumbres y también problemáticas, cada persona tiene sus propios principios, esto quiere decir que lo que para uno puede ser importante para otro puede no serlo, ya que se ponen en juego los intereses propios, que muchas veces pueden ser perjudiciales para otros. En su mayoría los pacientes del Servicio de Maternidad, son mujeres de bajos recursos, muchas de ellas menores de edad, con escaso nivel de formación, provienen de provincias del noroeste. El Servicio de Clínica Médica es polivalente, con una inmensa cantidad de casos sociales, que permanecen internados en el nosocomio por amplios periodos, el promedio de edad es variable, siendo la predominancia para los adultos mayores.

Respecto de los Servicios de Cirugía y Traumatología, al ser el Hospital de mayor complejidad de la zona este, los accidentes viales producidos en esta región ocupan gran parte de la internación, existe también la problemática de aquellos pacientes que se internan por cirugías programadas, debiendo ser internados por largos periodos hasta su ingreso a quirófano, lo cual se traduce en un elevado gasto de hotelería para el nosocomio.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

1. **ACCIÓN**: Es toda estrategia que se aplica para alcanzar un objetivo.
2. **ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**: Se denomina a sí a los cuidados realizados por el personal de enfermería, desde un plan de acción que surge de la detección de las necesidades básicas insatisfechas de un individuo, familia o comunidad.
3. **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**: Características y capacidades del personal de Enfermería que tienden a satisfacer las necesidades básicas insatisfechas de los usuarios procurando la excelencia de sus servicios.
4. **COMUNICACIÓN**: Se denomina así al intercambio de opiniones y/o información entre dos o más individuos, mediante señas, habla o escritura. La misma para ser efectiva debe ser fluida, abierta y sincera.
5. **CONOCIMIENTO**: Información adquirida por un individuo mediante la educación o experiencia.
6. **ENFERMERÍA**: Se denomina así a la ciencia cuya filosofía es el arte de cuidar del ser humano, familia o comunidad. Su objetivo se basa en la detección de las necesidades básicas insatisfechas para dar tratamiento a los problemas de salud reales y/o potenciales.
7. **EQUIPO**: Agrupación de individuos con un objetivo en común.
8. **EQUIPO DE SALUD**: Agrupación de individuos profesionales o no, cuyo objetivo es el de procurar el bienestar del paciente, familia o comunidad.
9. **EXPECTATIVA**: Es una suposición futura, basada en deseos personales y que normalmente puede adaptarse a una necesidad real de cada individuo.
10. **NECESIDAD**: Sensación de carencia o falta de algo.
11. **OBJETIVO**: Finalidad por la cual se ponen en juego los recursos y esfuerzos de una entidad para lograr una meta o propósito.
12. **PLANIFICACIÓN**: Paso de la administración, cuyo proceso consiste en la elaboración de las estrategias y/o acciones, para resolver alguna problemática y alcanzar los objetivos propuestos.
13. **RESPECTO**: Valor por sí mismo, debe ser nativo, para poder comprender al otro.

14. **SATISFACCIÓN**: Sensación de bienestar tras la cobertura de una necesidad o deseo. La misma puede ser interpretada de formas diferentes en los individuos ya que no todos experimentamos de la misma forma las necesidades.
15. **VALORACIÓN DE ENFERMERÍA**: Proceso por el cual se logra interpretar la realidad en busca de la identificación de necesidades y/o problemas que afectan al paciente, familia o comunidad.
16. **VÍNCULO**: Experiencia emocional que une a un individuo con alguien o algo.

## **HIPÓTESIS**

- Influiría en la opinión y expectativas de los pacientes internados en los servicios abiertos de Clínica Médica, Cirugía, Traumatología y Maternidad la atención otorgada por los Profesionales de Enfermería del Hospital Italo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín, Mendoza, durante el mes de marzo de 2011.

## **VARIABLES**

- **Variable Independiente:** “Atención de los Profesionales de Enfermería”.
- **Variable Dependiente o Subordinada:** “Opinión y Expectativas de los pacientes internados”.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDOR
<b>A- Opinión de los pacientes internados sobre la Atención de Enfermería</b>	La Opinión es el grado de posesión de la verdad respecto de un conocimiento que se afirma como verdadero sin tener garantía de su validez. En salud la Opinión está fundamentada porque está relacionada a un juicio de valor que de acuerdo a la propia percepción del paciente, Evalúa los servicios que se le ofrecen. <sup>5</sup>	1. Trato personal	<b>a.</b> Las enfermeras/os me tratan con respeto. <b>b.</b> Las enfermeras/os son atentas y educadas.	Siempre A veces Nunca
		2. Cuando usted le consulta a la enfermera sobre el tratamiento que le está aplicando.	<b>a.</b> Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento. <b>b.</b> Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender.	Siempre A veces Nunca
		3. Si está preocupado.	<b>a.</b> Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme. <b>b.</b> Soy escuchado por la enfermeras/os.	Siempre. A veces. Nunca

<sup>5</sup> Donabedian. *La Calidad de la Atención Médica*. México: La Prensa Médica, Mexicana; 1991: p. 31-34.

### **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDOR</b>
<b>B. Atención de Enfermería</b>	Se denomina así a los cuidados básicos de Enfermería aplicados a través de un plan de acción, elaborado a partir de las Necesidades básicas insatisfechas de un individuo, familia o comunidad.	1. Las enfermeras/os están bien informadas y son competentes	<b>a.</b> Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado. <b>b.</b> Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales. <b>c.</b> Las enfermeras/os me dan soporte emocional. <b>d.</b> Las enfermeras/os resuelven mis necesidades. <b>e.</b> Las enfermeras/os me brindan información sobre la enfermedad y sus cuidados.	Siempre. A veces. Nunca.

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MEDIDOR
<b>C. Que expectativas tienen los pacientes internados sobre la atención de enfermería.</b>	<p>La expectativa es aquello que se considera más probable que suceda, y es en definitiva una suposición más o menos realista. Si la expectativa no se cumple, el sujeto podría experimentar decepción. Sin embargo por lo general si la realidad supera las expectativas la persona podría sentir alegría por la sorpresa.</p>	<p><b>1.</b> Que la enfermera sea atenta y educada.</p>	<p><b>a.</b> Que las enfermeras/os tengan paciencia. <b>b.</b> Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades. <b>c.</b> Que las enfermeras/os estén pendiente de mí.</p>	<p>1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia</p>
		<p><b>2.</b> Que la enfermera conozca la evolución de mi enfermedad.</p>	<p><b>a.</b> Que las enfermeras/os responden a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento</p>	<p>1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia</p>
		<p><b>3.</b> Que la enfermera/o sea competente y experta</p>	<p><b>a.</b> Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad <b>b.</b> Que las enfermeras/os sean competentes y expertas en realizar técnicas.</p>	<p>1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia</p>

## **DISEÑO METODOLOGICO**

### **Tipo de Estudio**

Se ha seleccionado una metodología de trabajo cuantitativa lo cual me permitirá analizar los datos de forma numérica, su temporalidad es transversal, puesto que se estudia a un grupo de individuos en un momento dado.

Este trabajo de investigación se encuadra dentro de un estudio DESCRIPTIVO no experimental, “porque se busca establecer una comparación de variables entre los grupos de estudio”. Se intentará conocer las características de los mismos.

### **Área de Estudio**

- **El ámbito** de este trabajo es el campo delimitado en el Hospital Italo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín, en donde se encuentran las unidades de análisis (pacientes y personal de enfermería).
- **Universo:** Para llevar a cabo la puesta a prueba de la hipótesis, se toma como referencia a los pacientes mayores de 18 años internados en los servicios abiertos tales como: Clínica Médica, Cirugía, Traumatología y Maternidad durante el mes de marzo, en el Hospital Italo Alfredo Perrupato del Departamento de General San Martín, Mendoza. Esta población está constituida por aproximadamente 620 pacientes. Se excluyen los pacientes incapacitados para responder la encuesta o estar ingresados en las áreas de Uti, Pediatría, Neonatología, Oncología.
- **Unidad de Análisis:** Todos los pacientes mayores de 18 años, internados en los servicios abiertos tales como: Cirugía, Clínica Médica, Traumatología y Maternidad del Hospital Perrupato.
- **Muestra:** Debido al amplio Universo, y con el objeto de obtener una muestra representativa, se tomará como mínimo el 30 % del Universo aproximadamente 186 pacientes.
- **Instrumentos:** Encuesta cerrada simple, guía de observación sistemática.
- **Fuentes de información:**
  - **Fuente Primaria:** pacientes internados en los Servicios de Cirugía, Clínica Medica, Traumatología y Maternidad.
  - **Fuente Secundaria:** El personal de Enfermería

## **Procesamiento de la Información**

Una vez recolectados los datos se procede a codificar la información en una matriz de datos general, la información se tabula en una tabla de doble entrada con frecuencia absoluta y relativa, de manera de cruzar los datos de las variables en estudio.

El análisis realizado es uni y bivariado de tal forma de comparar la realidad con el marco teórico planteado, dar respuesta a la hipótesis de trabajo y por ende brindar la o las soluciones necesarias a la problemática planteada.

# **TABLAS, GRAFICOS Y ANALISIS DE LOS DATOS**

**TABLA 1**

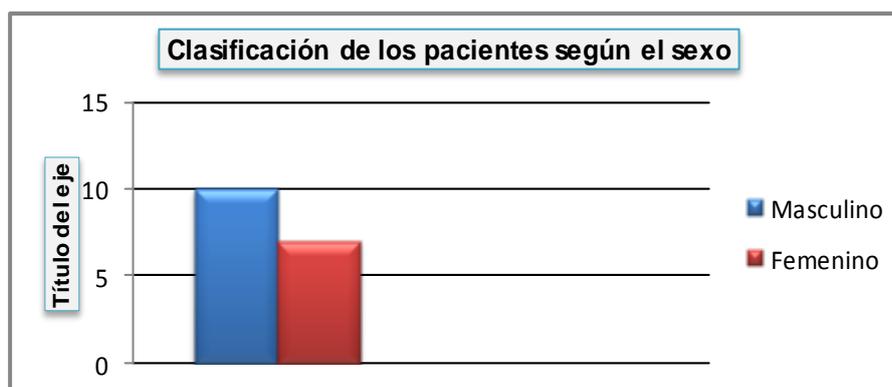
**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”

<b>Clasificación de los pacientes según el sexo</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Masculino	10	58%
Femenino	7	42%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 1**

**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados en el Servicio de Traumatología, 10 corresponden al sexo masculino, mientras que los 7 restantes pertenecen al sexo femenino.

**TABLA 2**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

<b>Clasificación de los pacientes según la edad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>18 a 28 años</b>	7	41%
<b>29 a 39 años</b>	4	24%
<b>40 a 50 años</b>	4	24%
<b>&gt; 51 años</b>	2	11%
<b>Total</b>	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 2**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados 7 individuos corresponde al grupo entre 18 y 28 años, 4 entre 29 y 39 años, 4 entre 40 y 50 años, mientras que el 2 representan al grupo de mayores de 51 años.

**TABLA 3**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Clasificación de los pacientes según los días de internación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1 - 3	2	11%
4 - 6	6	36%
>7	9	53%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 3**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Traumatología, 2 personas se ubican en el grupo de 1 a 3 días de internación, 6 entre 4 a 6 días, mientras que 9 personas representan al grupo de pacientes internados por más de 7 días.

**TABLA 4**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Las enfermeras me tratan con respeto</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Siempre	15	88%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 4**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me tratan con respeto”, 15 personas contestaron Siempre, 2 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 5**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os son atentas y educadas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	15	88%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 5**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os son atentas y educadas”, 15 personas contestaron Siempre, 2 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 6**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	14	82%
A veces	3	18%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 6**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento”, 14 personas contestaron Siempre, 3 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 7**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	15	88%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 7**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender”, 15 personas contestaron Siempre, 2 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 8**

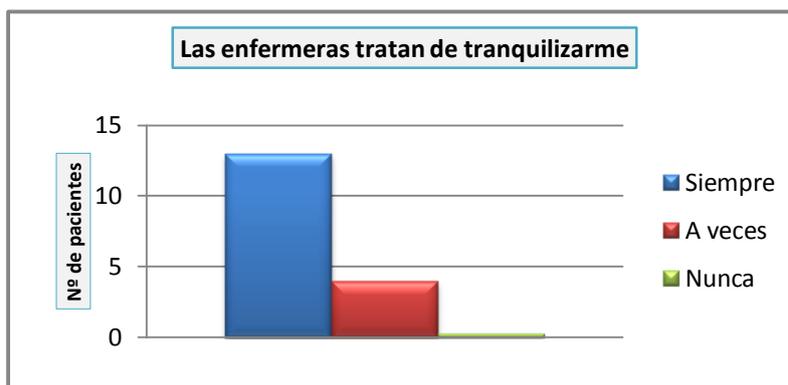
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	13	76%
A veces	4	24%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 8**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme”, 13 personas contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 9**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Soy escuchado por las enfermeras/os</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Siempre	13	76%
A veces	4	24%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 9**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Soy escuchado por las enfermeras/os”, 13 personas contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 10**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	15	88%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 10**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado”, 15 personas contestaron Siempre, 2 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 11**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	16	94%
A veces	2	6%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 11**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales”, 16 personas contestaron Siempre, 1 persona A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 12**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me dan soporte emocional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	10	58%
A veces	7	42%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 12**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a Los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento De San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me dan soporte emocional”, 10 personas contestaron Siempre, 7 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 13**

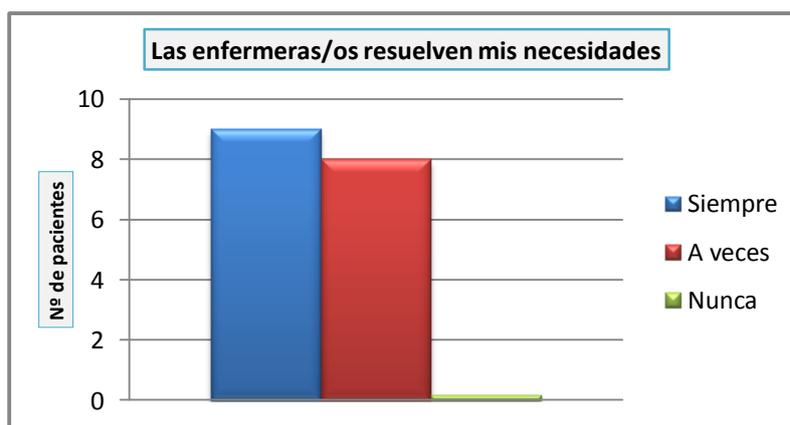
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os resuelven mis necesidades	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	53%
A veces	8	47%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 13**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os resuelven mis necesidades”, 9 personas contestaron Siempre, 8 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 14**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	13	76%
A veces	4	24%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 14**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados”, 13 personas contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que ninguna persona contestó Nunca.

**TABLA 15**

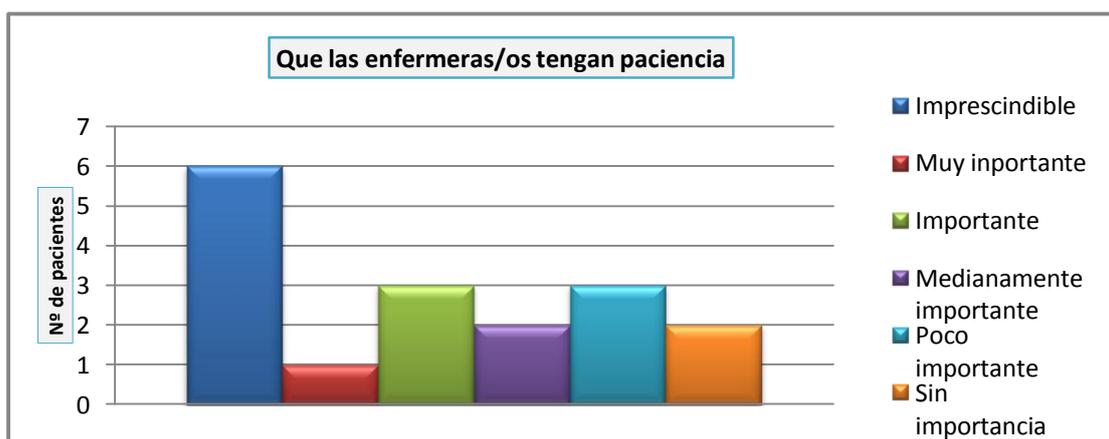
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

A	Que las enfermeras/os tengan paciencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	6	34%
	Muy importante	1	6%
	Importante	3	18%
	Medianamente importante	2	12%
	Poco importante	3	18%
	Sin importancia	2	12%
	TOTAL	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 15**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la expectativa de “Que las enfermeras tengan paciencia”, 6 de los pacientes la consideran imprescindible, 1 que es muy importante, 3 importante, 2 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 2 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 16**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>B</b>	<b>Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	2	12%
	Muy importante	8	46%
	Importante	2	12%
	Medianamente importante	0	0%
	Poco importante	3	18
	Sin importancia	2	12%
	TOTAL	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 16**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades”, 2 de los pacientes la consideran imprescindible, 8 que es muy importante, 2 importante, 0 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 2 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 17**

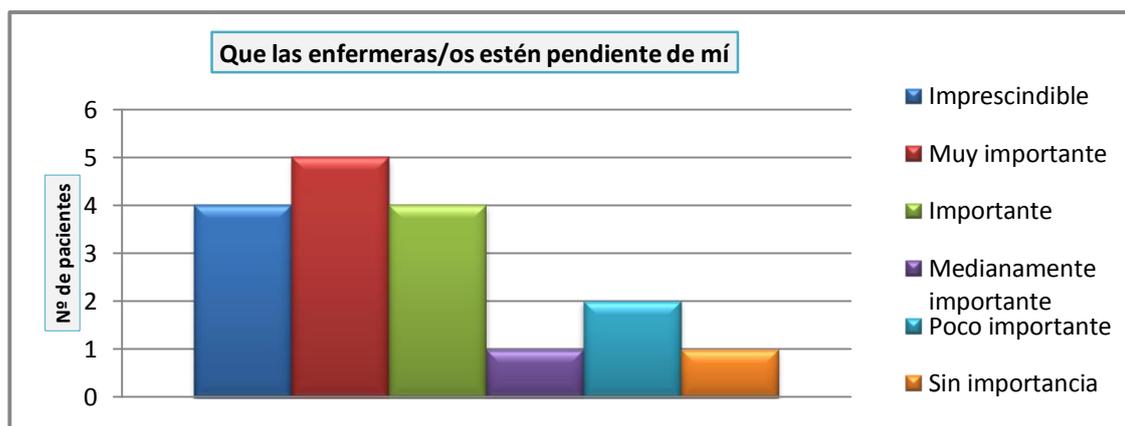
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>C</b>	<b>Que las enfermeras/os estén pendiente de mí</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	4	24%
	Muy importante	5	28%
	Importante	4	24%
	Medianamente importante	1	6%
	Poco importante	2	12%
	Sin importancia	1	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 17**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os estén pendiente de mí”, 4 de los pacientes la consideran imprescindible, 5 que es muy importante, 4 importante, 1 medianamente importante, 2 poco importante, mientras que 1 restante consideró sin importancia esta expectativa.

**TABLA 18**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

D	Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	2	11%
	Muy importante	1	6%
	Importante	3	18%
	Medianamente importante	6	35%
	Poco importante	3	18%
	Sin importancia	2	11%
	TOTAL	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 18**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os respondan a todos mi requerimientos relacionados con el tratamiento”, 2 de los pacientes la consideran imprescindible, 1 que es muy importante, 3 importante, 6 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 2 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 19**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>E</b>	<b>Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	1	6%
	Muy importante	1	6%
	Importante	4	24%
	Medianamente importante	6	34%
	Poco importante	3	18%
	Sin importancia	2	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 19**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad”, 1 de los pacientes la considera imprescindible, 1 que es muy importante, 3 importante, 6 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 2 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 20**

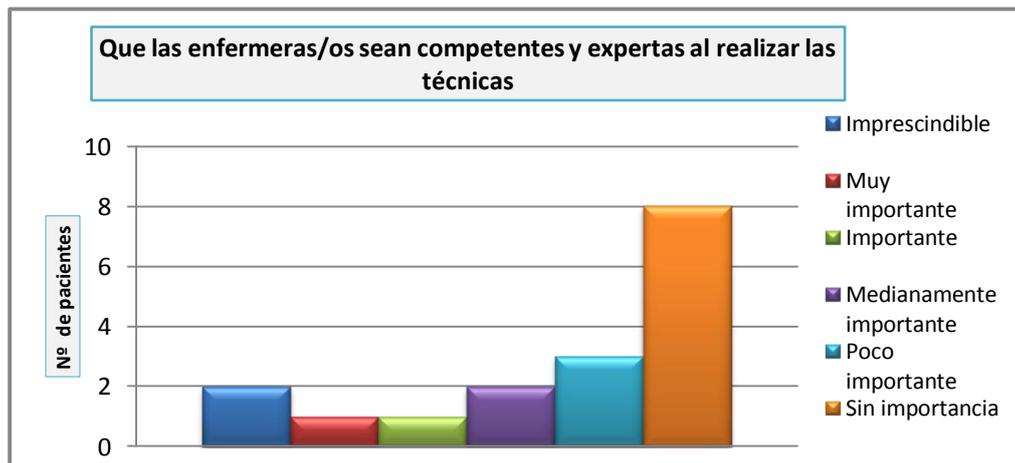
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

F	Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	2	12%
	Muy importante	1	6%
	Importante	1	6%
	Medianamente importante	2	12%
	Poco importante	3	18%
	Sin importancia	8	46%
	TOTAL	17	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 20**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Traumatología del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Traumatología del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas”, 2 pacientes la consideran imprescindible, 1 muy importante, 1 importante, 2 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 8 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 21**

**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”

Clasificación de los pacientes según el sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	0	0%
Femenino	54	100%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 21**

**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** El total (54) de las pacientes encuestadas en el Servicio de Maternidad, corresponde al sexo femenino.

**TABLA 22**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

Clasificación de los pacientes según la edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 a 28 años	32	60%
29 a 39 años	15	28%
40 a 50 años	5	9%
> 51 años	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 22**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados, 32 personas corresponden al grupo comprendido entre 18 y 28 años, 15 entre 29 y 39 años, 5 entre 40 y 50 años, mientras que 2 representan al grupo de mayores de 51 años.

**TABLA 23**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Clasificación de los pacientes según los días de internación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 - 3	37	69%
4 - 6	9	17%
>7	8	15%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 23**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Maternidad, 37 personas se ubican en el grupo de 1 a 3 días de internación, 9 entre 4 a 6 días, mientras que 8 personas representan al grupo de pacientes internados por más de 7 días.

**TABLA 24**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras me tratan con respeto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	43	80%
A veces	9	17%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 24**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me tratan con respeto”, 43 personas contestaron Siempre, 9 personas A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 25**

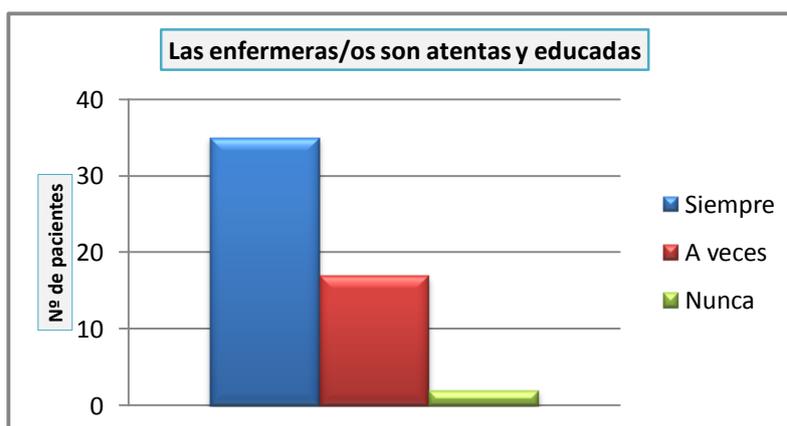
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os son atentas y educadas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	35	65%
A veces	17	32%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 25**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os son atentas y educadas”, 35 personas contestó Siempre, 17 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 26**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	43	80%
A veces	9	17%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 26**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento”, 43 personas contestaron Siempre, 9 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 27**

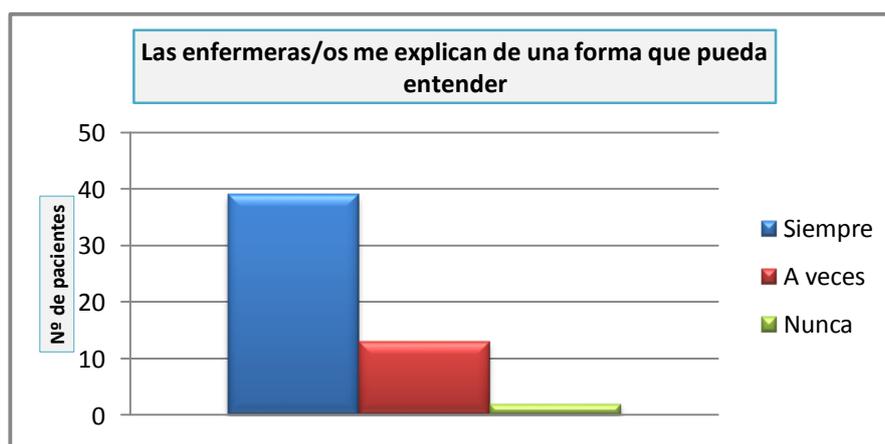
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	39	73%
A veces	13	24%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 27**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender”, 39 personas contestaron Siempre, 13 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 28**

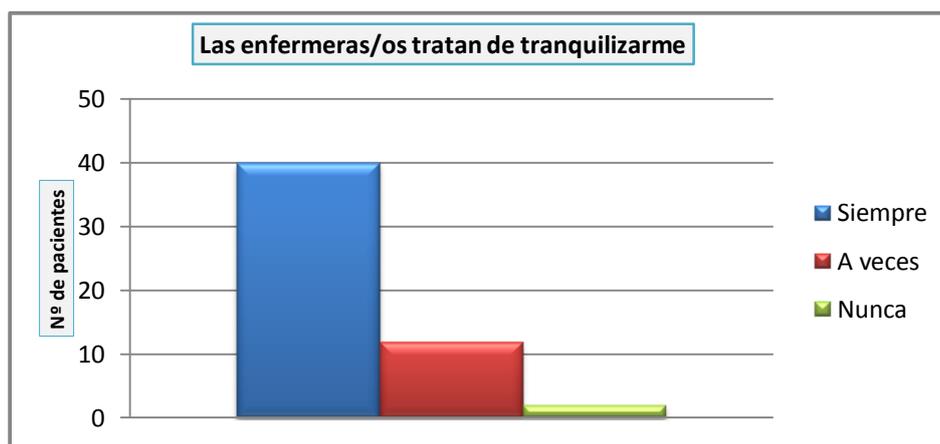
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	40	74%
A veces	12	23%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 28**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme”, 40 personas contestaron Siempre, 12 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 29**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Soy escuchado por las enfermeras/os	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	37	69%
A veces	15	28%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 29**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Soy escuchado por las enfermeras/os”, 37 personas contestaron Siempre, 15 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 30**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	43	80%
A veces	7	13%
Nunca	4	7%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 30**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado”, 43 personas contestaron Siempre, 7 A veces, mientras que 4 respondieron Nunca.

**TABLA 31**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	50	93%
A veces	4	7%
Nunca	0	0%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 31**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales”, 50 contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que nadie contestó Nunca.

**TABLA 32**

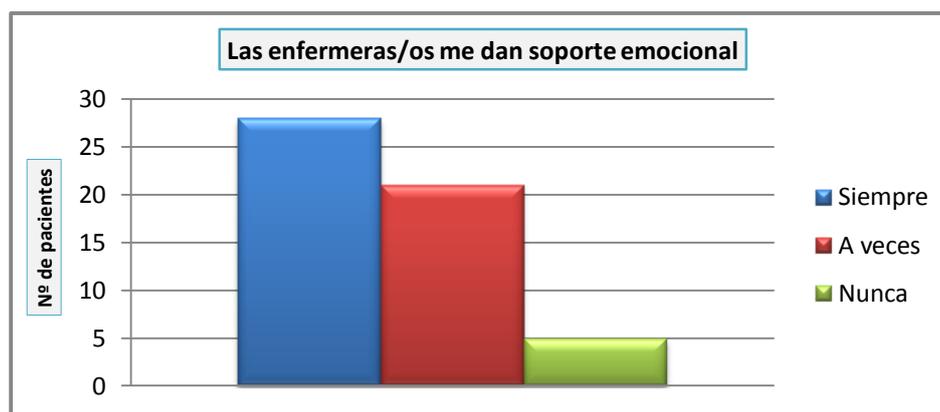
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me dan soporte emocional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	28	52%
A veces	21	39%
Nunca	5	9%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 32**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me dan soporte emocional”, 28 personas contestaron Siempre, 21 A veces, mientras que 5 contestaron Nunca.

**TABLA 33**

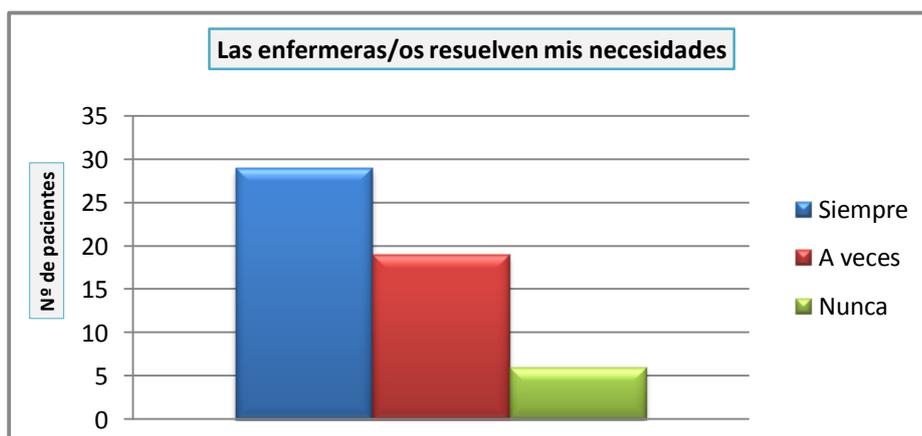
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os resuelven mis necesidades	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	29	54%
A veces	19	35%
Nunca	6	11%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 33**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os resuelven mis necesidades”, 29 personas contestaron Siempre, 19 A veces, mientras que 6 personas contestaron Nunca.

**TABLA 34**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	37	69%
A veces	15	28%
Nunca	2	3%
Total	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 34**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados”, 37 personas contestaron Siempre, 15 A veces, mientras que 2 personas contestaron Nunca.

**TABLA 35**

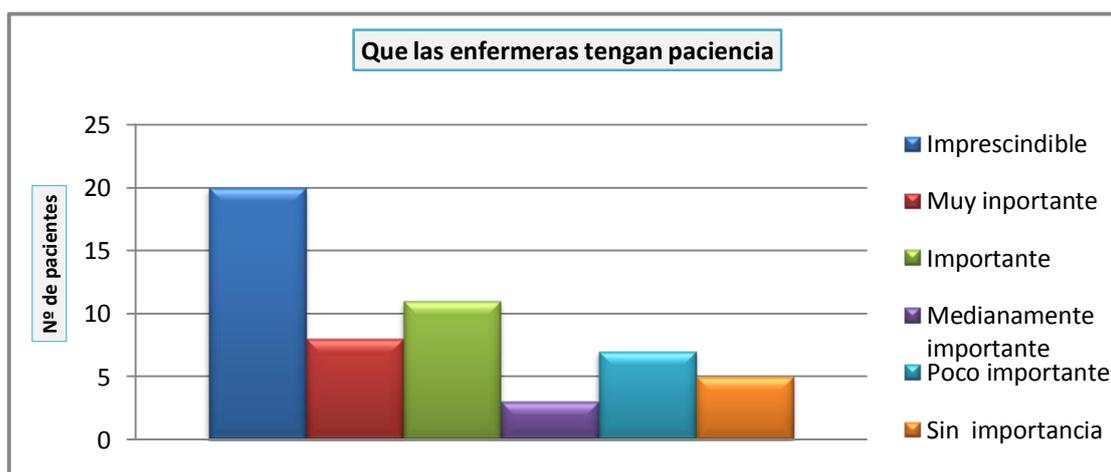
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

A	Que las enfermeras/os tengan paciencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	20	37%
	Muy importante	8	15%
	Importante	11	20%
	Medianamente importante	3	6%
	Poco importante	7	13%
	Sin importancia	5	9%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 35**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os tengan paciencia”, 20 personas la consideran imprescindible, 8 muy importante, 11 importante, 3 medianamente importante, 7 poco importante, mientras que los 5 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 36**

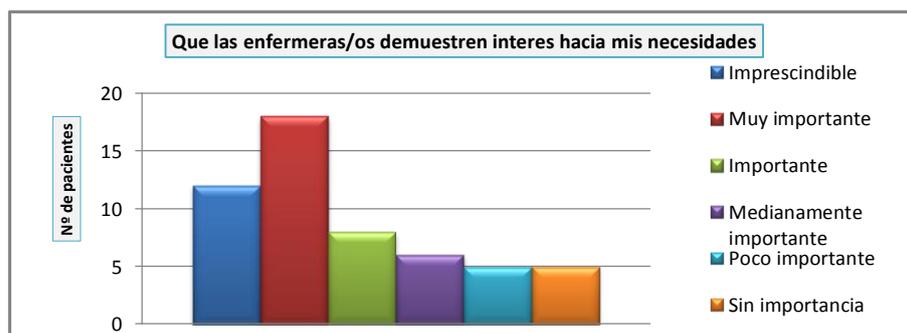
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>B</b>	<b>Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	12	23%
	Muy importante	18	33%
	Importante	8	15%
	Medianamente importante	6	11%
	Poco importante	5	9%
	Sin importancia	5	9%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

**GRAFICO 36**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades”, 12 personas la consideran imprescindible, 18 muy importante, 8 importante, 6 medianamente importante, 5 poco importante, mientras que los 5 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 37**

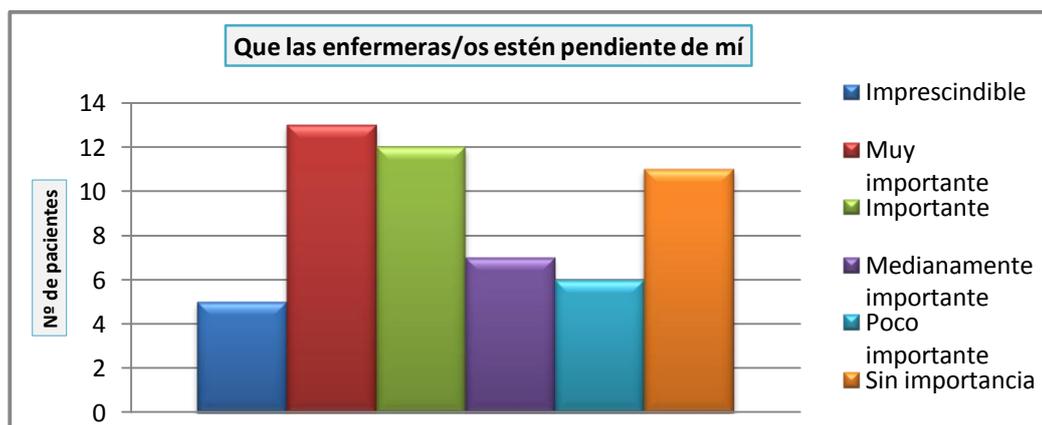
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

C	Que las enfermeras/os estén pendiente de mí	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	5	9%
	Muy importante	13	24%
	Importante	12	23%
	Medianamente importante	7	13%
	Poco importante	6	11%
	Sin importancia	11	20%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 37**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os estén pendiente de mí”, 5 personas la consideran imprescindible, 13 muy importante, 12 importante, 7 medianamente importante, 6 poco importante, mientras que las 11 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 38**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

D	Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	8	15%
	Muy importante	7	13%
	Importante	8	15%
	Medianamente importante	8	15%
	Poco importante	10	18%
	Sin importancia	13	24%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 38**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento”, 8 personas la consideran imprescindible, 7 muy importante, 8 importante, 8 medianamente importante, 10 poco importante, mientras que las 13 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 39**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

E	Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	5	9%
	Muy importante	6	11%
	Importante	11	20%
	Medianamente importante	13	24%
	Poco importante	16	30%
	Sin importancia	3	6%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 39**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad”, 5 personas la consideran imprescindible, 6 muy importante, 11 importante, 13 medianamente importante, 16 poco importante, mientras que las 3 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 40**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

F	Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	3	6%
	Muy importante	4	7%
	Importante	5	9%
	Medianamente importante	14	26%
	Poco importante	11	20%
	Sin importancia	17	32%
	TOTAL	54	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 40**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Maternidad del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Maternidad del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Maternidad, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad”, 3 personas la consideran imprescindible, 4 muy importante, 5 importante, 14 medianamente importante, 11 poco importante, mientras que las 17 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 41**

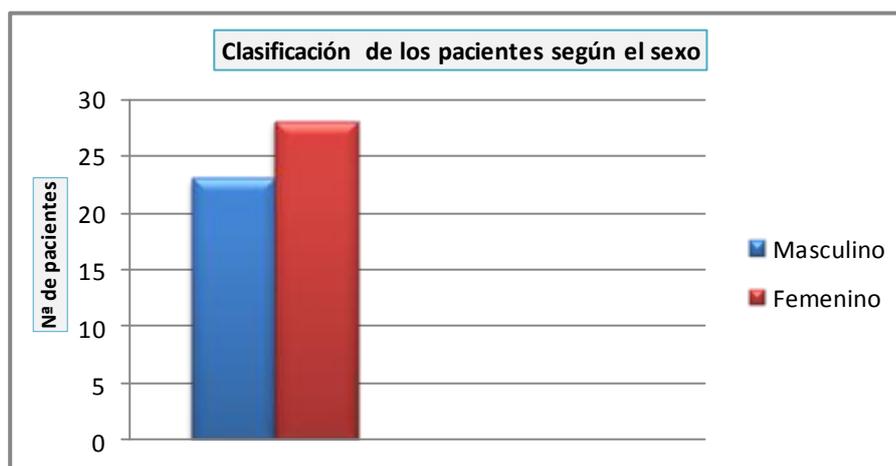
**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”

Clasificación de los pacientes según el sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	23	45%
Femenino	28	55%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 41**

**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta A los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de las pacientes encuestadas en el Servicio de Cirugía, 23 corresponde al sexo masculino, y el resto 28 al sexo femenino.

**TABLA 42**

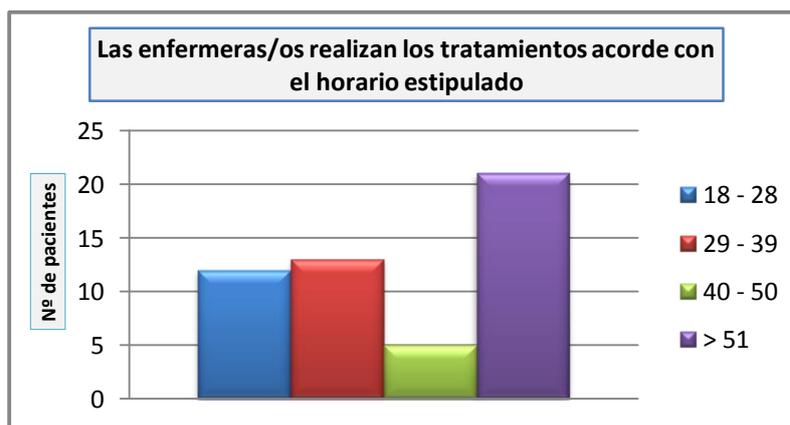
**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

Clasificación de los pacientes según la edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 a 28 años	12	24%
29 a 39 años	13	25%
40 a 50 años	5	10%
> 51 años	21	41%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 42**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados 12 individuos corresponde al grupo entre 18 y 28 años, 13 entre 29 y 39 años, 5 entre 40 y 50 años, mientras que el 21 representan al grupo de mayores de 51 años.

**TABLA 43**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Clasificación de los pacientes según los días de internación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1 - 3	21	41%
4 - 6	22	43%
>7	8	16%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 43**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** : Del total de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Cirugía, 21 personas se ubican en el grupo de 1 a 3 días de internación, 22 entre 4 a 6 días, mientras que 8 personas representan al grupo de pacientes internados por más de 7 días.

**TABLA 44**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras me tratan con respeto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	43	84%
A veces	8	16%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 44**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me tratan con respeto”, 43 personas contestaron Siempre, 8 personas A veces, mientras que ninguna personas contesto Nunca.

**TABLA 45**

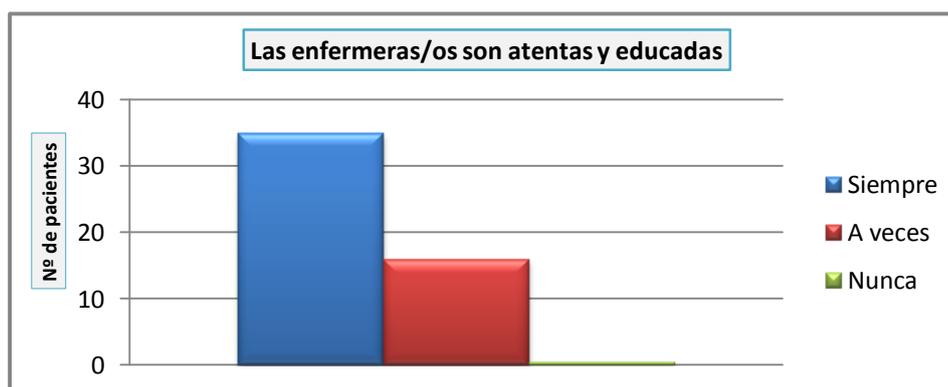
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os son atentas y educadas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	35	69%
A veces	16	31%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 45**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os son atentas y educadas”, 35 personas contestó Siempre, 16 A veces, mientras que ninguna personas contesto Nunca.

**TABLA 46**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	34	67%
A veces	16	31%
Nunca	1	2%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 46**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento”, 34 personas contestaron Siempre, 16 A veces, mientras que 1 personas Nunca.

**TABLA 47**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	38	75%
A veces	11	21%
Nunca	2	4%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 47**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender”, 38 personas contestaron Siempre, 11 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 48**

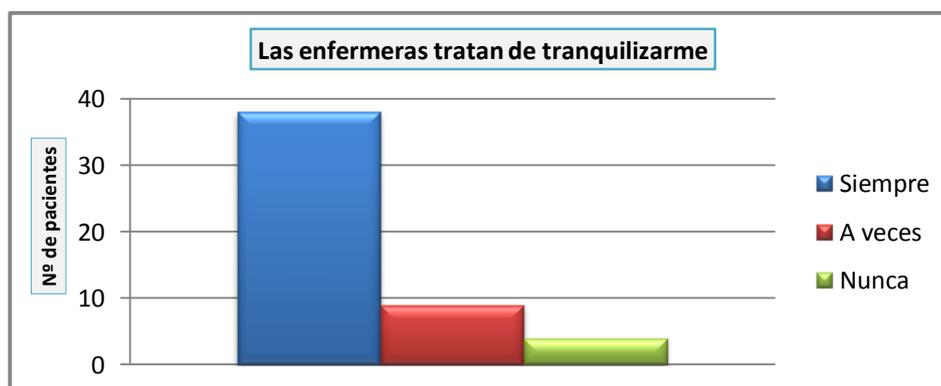
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	38	75%
A veces	9	17%
Nunca	4	8%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 48**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme”, 38 personas contestaron Siempre, 9 A veces, mientras que 4 personas Nunca.

**TABLA 49**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Soy escuchado por las enfermeras/os	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	33	65%
A veces	17	33%
Nunca	1	2%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 49**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Soy escuchado por las enfermeras/os”, 33 personas contestaron Siempre, 17 A veces, mientras que 1 personas Nunca.

**TABLA 50**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	41	80%
A veces	10	20%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 50**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado”, 41 personas contestaron Siempre, 10 A veces, mientras que ninguna persona respondió Nunca.

**TABLA 51**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	47	92%
A veces	4	8%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 51**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales”, 47 contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que ningún paciente contestó Nunca.

**TABLA 52**

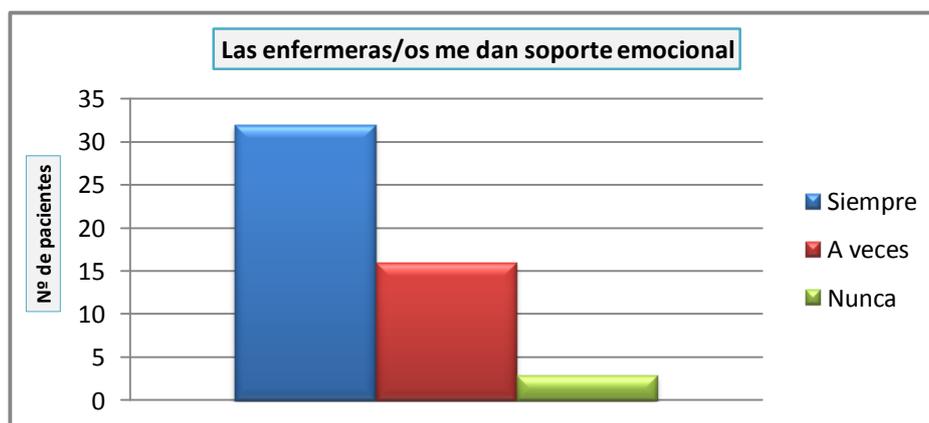
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me dan soporte emocional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	32	63%
A veces	16	31%
Nunca	3	6%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 52**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me dan soporte emocional”, 32 personas contestaron Siempre, 16 A veces, mientras que 3 contestaron Nunca.

**TABLA 53**

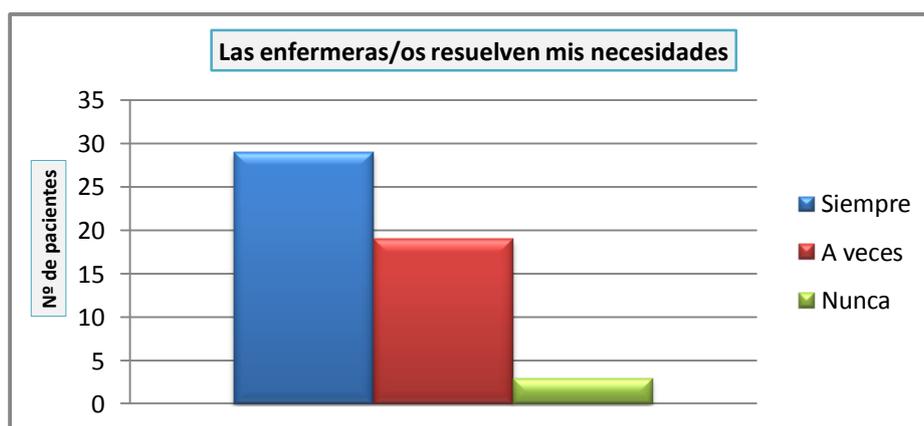
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os resuelven mis necesidades	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	29	57%
A veces	19	37%
Nunca	3	6%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 53**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os resuelven mis necesidades”, 29 personas contestaron Siempre, 19 A veces, mientras que 3 personas contestaron Nunca.

**TABLA 54**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	36	65%
A veces	16	31%
Nunca	2	4%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 54**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados”, 36 personas contestaron Siempre, 16 A veces, mientras que 2 personas contestaron Nunca.

**TABLA 55**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011

A	Que las enfermeras/os tengan paciencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	12	23%
	Muy importante	7	13%
	Importante	15	30%
	Medianamente importante	4	8%
	Poco importante	4	8%
	Sin importancia	9	18%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 55**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os tengan paciencia”, 12 personas la consideran imprescindible, 7 muy importante, 15 importante, 4 medianamente importante, 4 poco importante, mientras que los 9 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 56**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

B	Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	11	22%
	Muy importante	17	33%
	Importante	3	6%
	Medianamente importante	7	13%
	Poco importante	9	18%
	Sin importancia	4	8%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 56**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades”, 11 personas la consideran imprescindible, 17 muy importante, 3 importante, 7 medianamente importante, 9 poco importante, mientras que los 4 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 57**

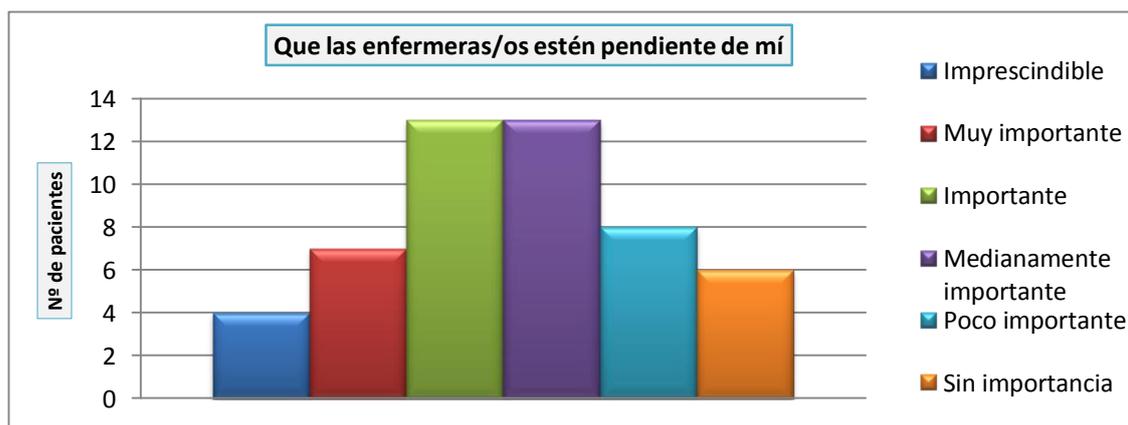
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

C	Que las enfermeras/os estén pendiente de mi	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	4	8%
	Muy importante	7	14%
	Importante	13	25%
	Medianamente importante	13	25%
	Poco importante	8	16%
	Sin importancia	6	12%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 57**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os estén pendiente de mí”, 4 personas la consideran imprescindible, 7 muy importante, 13 importante, 13 medianamente importante, 8 poco importante, mientras que los 6 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 58**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

D	Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	10	19%
	Muy importante	3	6%
	Importante	7	14%
	Medianamente importante	13	25%
	Poco importante	7	14%
	Sin importancia	11	22%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 58**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en El Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento”, 10 personas la consideran imprescindible, 3 muy importante, 7 importante, 13 medianamente importante, 7 poco importante, mientras que los 11 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 59**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

E	Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	7	14%
	Muy importante	13	25%
	Importante	3	6%
	Medianamente importante	10	19%
	Poco importante	16	32%
	Sin importancia	2	4%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 59**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad”, 7 personas la consideran imprescindible, 13 muy importante, 3 importante, 10 medianamente importante, 16 poco importante, mientras que los 2 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 60**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

F	Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	6	12%
	Muy importante	7	14%
	Importante	8	16%
	Medianamente importante	4	8%
	Poco importante	7	14%
	Sin importancia	19	36%
	TOTAL	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en el Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 60**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Cirugía del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes internados en El Servicio de Cirugía del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Cirugía, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os sean competentes y expertas en realizar las técnicas”, 6 personas la consideran imprescindible, 7 muy importante, 8 importante, 4 medianamente importante, 7 poco importante, mientras que los 19 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 61**

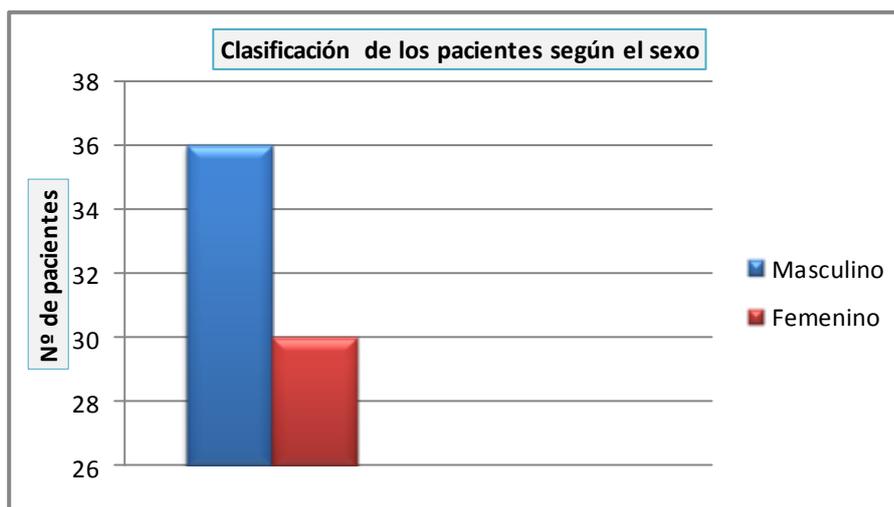
**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”

<b>Clasificación de los pacientes según el sexo</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Masculino	36	54%
Femenino	30	46%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 61**

**TITULO:** “Clasificación según el sexo, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de las pacientes encuestadas en el Servicio de Clínica Médica, 36 corresponde al sexo masculino, y el resto 30 al sexo femenino.

**TABLA 62**

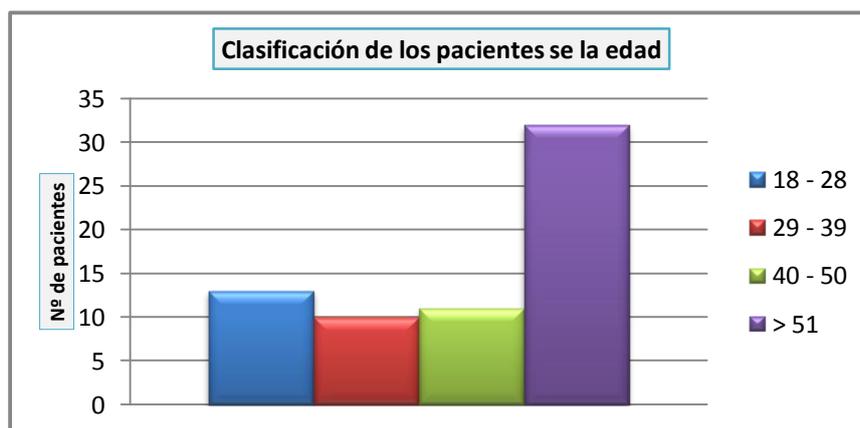
**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”

<b>Clasificación de los pacientes según la edad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>18 a 28 años</b>	13	20%
<b>29 a 39 años</b>	10	15%
<b>40 a 50 años</b>	11	16%
<b>&gt; 51 años</b>	32	49%
<b>Total</b>	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRÁFICO 62**

**TITULO:** “Clasificación según la edad, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados 13 individuos corresponden al grupo entre 18 y 28 años, 10 entre 29 y 39 años, 11 entre 40 y 50 años, mientras que 32 representan al grupo de mayores de 51 años.

**TABLA 63**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Clasificación de los pacientes según los días de internación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1 - 3	26	39%
4 - 6	27	41%
>7	13	20%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la Encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 63**

**TITULO:** “Clasificación según los días de internación, de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la Encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** Del total de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Clínica Médica, 26 personas se ubican en el grupo de 1 a 3 días de internación, 27 entre 4 a 6 días, mientras que 13 personas representan al grupo de pacientes internados por más de 7 días.

**TABLA 64**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras me tratan con respeto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	61	92%
A veces	4	6%
Nunca	1	2%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 64**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me tratan con respeto), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me tratan con respeto”, 61 personas contestaron Siempre, 4 personas A veces, mientras que 1 personas contesto Nunca.

**TABLA 65**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os son atentas y educadas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	56	85%
A veces	10	15%
Nunca	0	0%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 65**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os son atentas y educadas), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os son atentas y educadas”, 56 personas contestó Siempre, 10 A veces, mientras que ninguna personas contesto Nunca.

**TABLA 66**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	52	78%
A veces	12	18%
Nunca	2	4%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 66**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento”, 52 personas contestaron Siempre, 12 A veces, mientras que 2 personas Nunca.

**TABLA 67**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	56	85%
A veces	9	13%
Nunca	1	2%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 67**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender”, 56 personas contestaron Siempre, 9 A veces, mientras que 1 personas Nunca.

**TABLA 68**

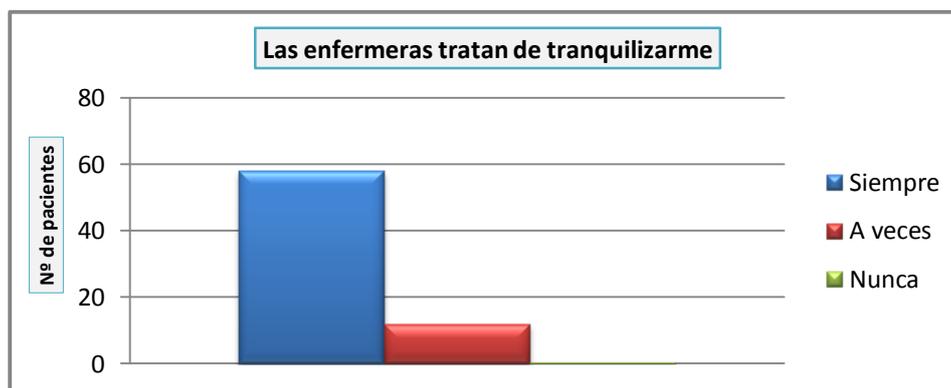
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	58	87%
A veces	8	13%
Nunca	0	0%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 68**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme”, 58 personas contestaron Siempre, 8 A veces, mientras que nadie contestó Nunca.

**TABLA 69**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Soy escuchado por las enfermeras/os	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	57	87%
A veces	9	13%
Nunca	0	0%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 69**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Soy escuchado por las enfermeras/os), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Soy escuchado por las enfermeras/os”, 57 personas contestaron Siempre, 9 A veces, mientras que nadie contestó Nunca.

**TABLA 70**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	54	82%
A veces	12	18%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 70**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado”, 54 personas contestaron Siempre, 12 A veces, mientras que ninguna persona respondió Nunca.

**TABLA 71**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	56	85%
A veces	9	13%
Nunca	1	2%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 71**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales”, 56 contestaron Siempre, 9 personas A veces, mientras que 1 persona contestó Nunca.

**TABLA 72**

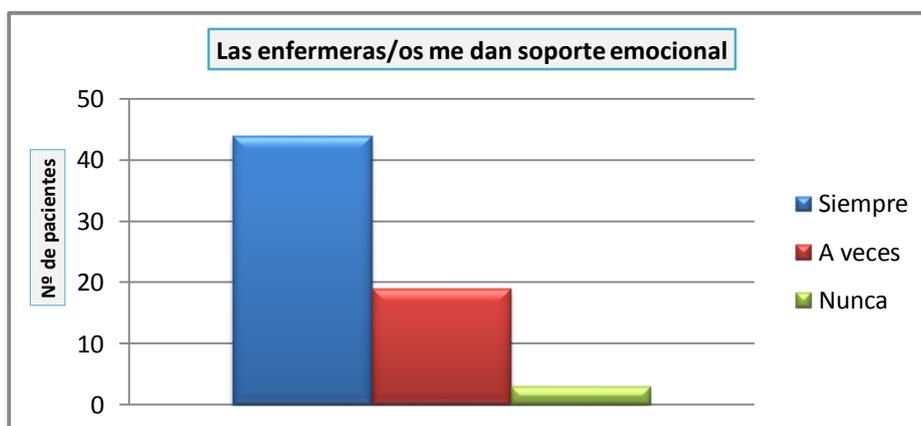
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os me dan soporte emocional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	44	66%
A veces	19	28%
Nunca	3	6%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 72**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me dan soporte emocional), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me dan soporte emocional”, 44 personas contestaron Siempre, 19 A veces, mientras que 3 contestaron Nunca.

**TABLA 73**

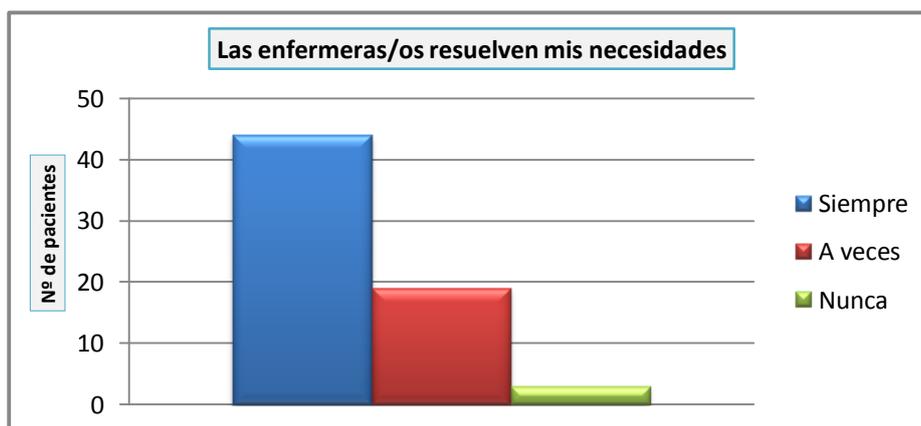
**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

Las enfermeras/os resuelven mis necesidades	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	44	66%
A veces	19	28%
Nunca	3	6%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 73**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os resuelven mis necesidades), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os resuelven mis necesidades”, 44 personas contestaron Siempre, 19 A veces, mientras que 3 personas contestaron Nunca.

**TABLA 74**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.

<b>Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Siempre	47	70%
A veces	14	22%
Nunca	5	8%
Total	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 74**

**TITULO:** “Clasificación de la Atención del Personal de Enfermería (Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados), según la percepción de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011”.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la pregunta “Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados”, 47 personas contestaron Siempre, 14 A veces, mientras que 5 personas contestaron Nunca.

**TABLA 75**

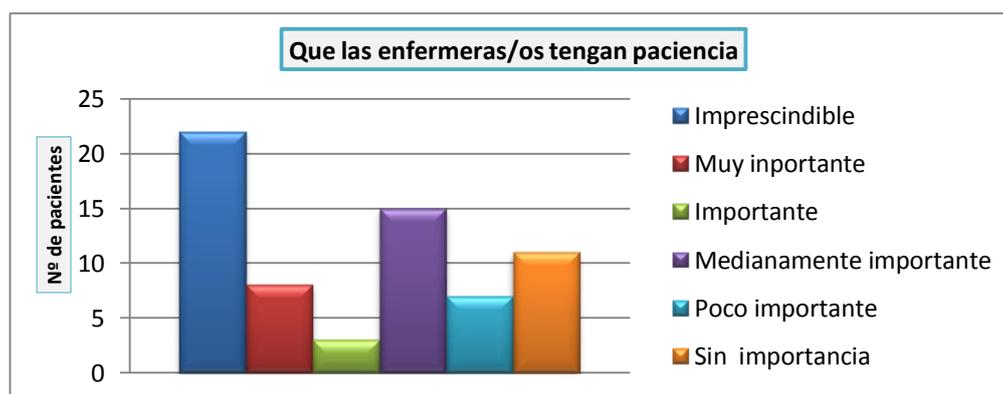
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

A	Que las enfermeras/os tengan paciencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	22	33%
	Muy importante	8	13%
	Importante	3	6%
	Medianamente importante	15	21%
	Poco importante	7	11%
	Sin importancia	11	16%
	TOTAL	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes De marzo de 2011.

**GRAFICO 75**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os tengan paciencia”, 22 personas la consideran imprescindible, 8 muy importante, 3 importante, 15 medianamente importante, 7 poco importante, mientras que los 11 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 76**

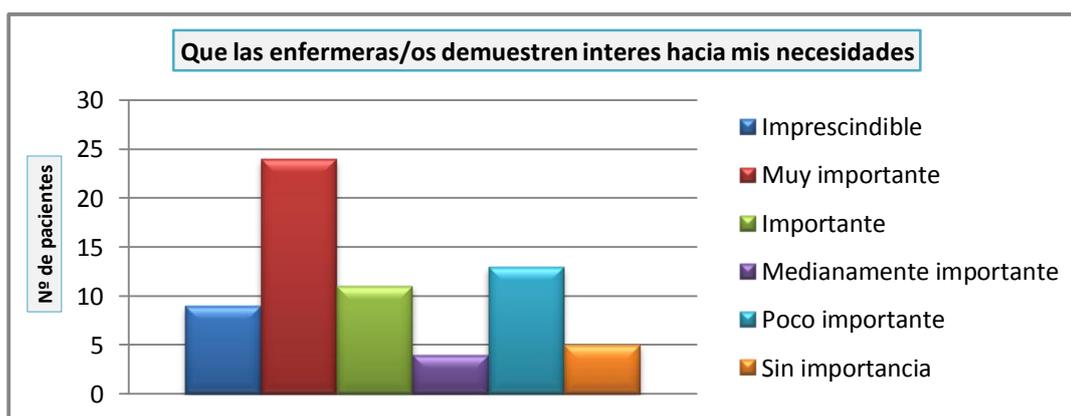
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>B</b>	<b>Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	9	14%
	Muy importante	24	37%
	Importante	11	16%
	Medianamente importante	4	6%
	Poco importante	13	20%
	Sin importancia	5	7%
	TOTAL	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 76**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades”, 9 personas la consideran imprescindible, 24 muy importante, 11 importante, 4 medianamente importante, 13 poco importante, mientras que los 5 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 77**

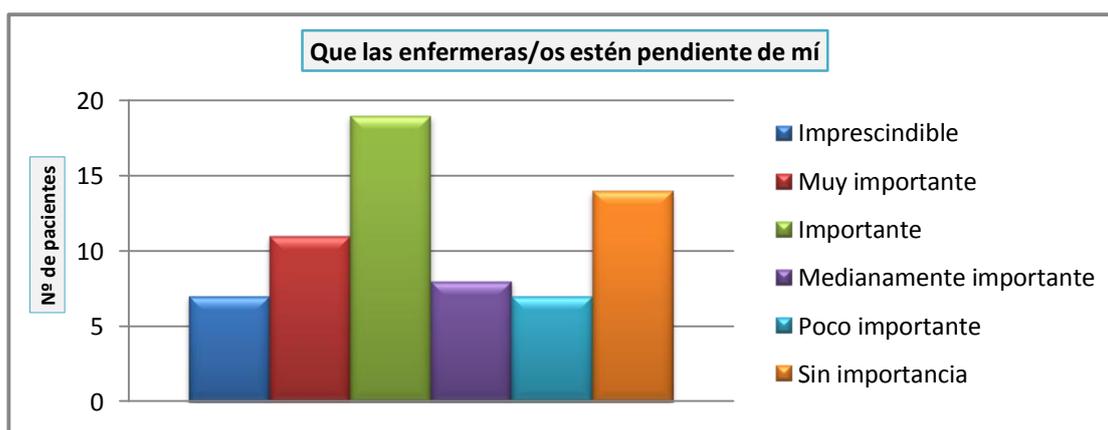
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

C	Que las enfermeras/os estén pendiente de mí	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	7	11%
	Muy importante	11	16%
	Importante	19	28%
	Medianamente importante	8	13%
	Poco importante	7	11%
	Sin importancia	14	21%
	TOTAL	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 77**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os estén pendiente de mí”, 7 personas la consideran imprescindible, 11 muy importante, 19 importante, 8 medianamente importante, 7 poco importante, mientras que las 14 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 78**

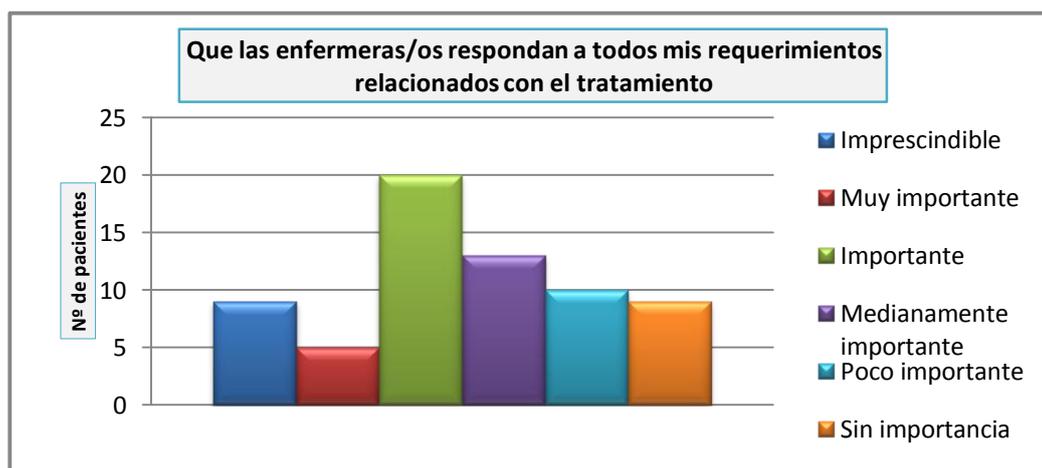
**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

D	Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Imprescindible	9	14%
	Muy importante	5	7%
	Importante	20	30%
	Medianamente importante	13	20%
	Poco importante	10	15%
	Sin importancia	9	14%
	TOTAL	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 78**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento”, 9 personas la consideran imprescindible, 5 muy importante, 20 importante, 13 medianamente importante, 10 poco importante, mientras que las 9 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 79**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>E</b>	<b>Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	9	14%
	Muy importante	10	15%
	Importante	8	13%
	Medianamente importante	17	25%
	Poco importante	18	27%
	Sin importancia	4	6%
	TOTAL	66	100%

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 79**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Clínica Médica, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad”, 5 de los pacientes la considera imprescindible, 6 que es muy importante, 12 importante, 11 medianamente importante, 17 poco importante, mientras que los 3 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

**TABLA 80**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

<b>F</b>	<b>Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
	Imprescindible	10	15%
	Muy importante	7	11%
	Importante	5	7%
	Medianamente importante	8	13%
	Poco importante	14	21%
	Sin importancia	22	33%
	<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**GRAFICO 80**

**TITULO:** “Clasificación de las expectativas según el orden de importancia establecido por los pacientes, internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital I. Alfredo Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la aplicación de la encuesta a los pacientes Internados en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Perrupato, Departamento de San Martín, durante el mes de marzo de 2011.

**Comentario:** De acuerdo al total de respuestas obtenidas de los pacientes encuestados, internados en el Servicio de Traumatología, en relación a la expectativa “Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas”, 2 pacientes la consideran imprescindible, 1 muy importante, 1 importante, 2 medianamente importante, 3 poco importante, mientras que los 8 restantes consideraron sin importancia esta expectativa.

## **ANALISIS DE LOS DATOS**

Los datos obtenidos fueron recogidos luego de la entrega de una encuesta cerrada simple en los Servicios de Traumatología, Cirugía, Clínica Médica y Maternidad. Para conseguir la muestra representativa se hizo entrega de 186 encuestas, en esta primera etapa solo 160 estaban bien contestadas, con este resultado solo obteníamos el 86% de la muestra, razón por la cual fue necesaria la entrega de 50 encuestas más, de las cuales se obtuvieron solo 28 bien contestadas, con este resultado se obtiene en total de 188 encuestas que representa el 30.3% de la muestra planificada.

Del total de los pacientes encuestados 69 (36.3%) corresponden al sexo masculino mientras que 119 (63.7%) al sexo femenino, el grupo de edad comprendido entre 18 y 28 años fue el de mayor porcentaje 34%, con un total de 64 pacientes. Con respecto a los días de internación el mayor porcentaje (46%), con un total de 86 pacientes, corresponde a la categoría comprendida entre 1 a 3 días. En relación a la Atención de Enfermería percibida por los pacientes, los 11 ítems evaluados, fueron percibidos positivamente por los encuestados, la categoría Siempre ocupó el 100% de los resultados.

Para una mejor comprensión en el análisis de las expectativas (A, B, C, D, E, F), y sus respectivas categorías Imprescindible, Muy Importante, Importante, Medianamente Importante, Poco Importante y Sin Importancia, se realizó la suma de las respuestas individualmente, esto para obtener los totales y así poder clasificarlas de acuerdo a su importancia y al mayor número de respuestas, siendo la expectativa **A (Que las enfermeras/os tengan paciencia)** la que se ubica en el primer nivel de importancia **Imprescindible**, con 60 respuestas (31%), en segundo nivel de importancia se ubica la expectativa **B (Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades)**, con 67 respuestas (36%), en tercer nivel de importancia se ubica la expectativa **C (Que las enfermeras/os estén pendiente de mí)**, con 48 respuestas (26%), en el cuarto nivel se ubica la expectativa **D (Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento)**, con 40 respuestas (21%), en el quinto nivel se ubica la expectativa **E (que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad)**, con 50 respuestas (27%), mientras que en el sexto nivel se ubica la expectativa **F (Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas)**, con un total de respuestas de 66 que representa el 35% de los encuestados.

## **CONCLUSION**

Si bien los avances tecnológicos nos brindan muchas ventajas, incluso facilitan nuestra tarea, no debemos olvidar que la dignidad del ser humano radica en el hombre mismo y no en el desarrollo de la tecnología, al no comprender esto, deshumanizamos nuestra atención perdiendo claridad en los objetivos planificados.

Existen pacientes con infinidad de caracteres, algunos con problemas disciplinares, que se ven incrementados por la situación de enfermedad, y otros con problemas de colaboración que lo manifiestan porque no logran adherencia al tratamiento, en este punto la comunicación y el respeto son muy importantes ya que nos van a permitir el acercamiento al paciente.

El respeto debe ser nativo y se incrementa si somos respetuosos de la vida y de los demás seres que están a nuestro alrededor, la comunicación es vital y su comprensión aún más, para ello debemos utilizar un lenguaje acorde a nuestra formación, cuando estamos discutiendo situaciones dentro del Equipo, pero también debemos adaptarlo a las personas, sobre todo a los pacientes para que estos logren una mejor comprensión de la situación, por supuesto hay que ser cautelosos y respetar la privacidad de los demás, sean estos pacientes o colegas.

La filosofía de nuestra profesión es el arte de Cuidar, sin discriminación y respetando las creencias y valores de todo individuo. Anteriormente se hace referencia a la comunicación, el simple hecho de escuchar al otro nos permite obtener la información necesaria para rescatar los puntos positivos y poder así entablar relaciones amenas, la confianza que se obtiene a partir de este tipo de relación nos brinda la posibilidad de conocer las situaciones para poder ayudar al otro.

En la elaboración de nuestra tesis nos planteamos la siguiente hipótesis: “La atención del personal de Enfermería influye en la opinión y expectativas de los pacientes”, tras las encuestas y el análisis de los datos vemos como la variable independiente influye sobre la dependiente, es tal así que la mayoría de los pacientes no le da importancia a lo siguiente: “si la enfermera/o es experta al realizar las técnicas, o si cumple o no con los horarios de la medicación y el control de los signos vitales, solamente le importa que la enfermera sea educada, que lo trate con respeto, que esté pendiente de él, detalles pequeños que escapan de la grandeza de algunos colegas”.

Finalizando podemos decir que “Cada persona tiene sus propios principios, esto quiere decir que lo que para uno puede ser importante para otro puede no serlo, ya que se ponen en juego los intereses propios, sin pensar que pueden ser perjudiciales para otros”.

La formación humanística y profesional deben estar íntimamente ligadas, esto nos permitirá planificar y desarrollar nuestra tarea con objetivos concretos, con cuidados que dignifiquen al individuo que necesita de nuestra atención, inclusive se ha observado que la atención humanizada conlleva un efecto terapéutico en sí misma, pero para brindar los cuidados a un paciente hace falta ser **“UN BUEN ENFERMERO BUENO”**, claramente se refiere a que debemos ser tan humanos como profesionales.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones van dirigidas a todos los profesionales del arte de cuidar, a todos los colegas que de una u otra forma dignifican al ser humano y por consiguiente a nuestra profesión:

- Procurar permanentemente la calidad de atención, sin dejar de lado las Opiniones y Expectativas de aquellos a quienes va dirigida, nos referimos a nuestros queridos pacientes, que son el pilar fundamental de nuestra profesión.
- Establecer una simbiosis entre el Quehacer Profesional y el Quehacer Humanístico, en beneficio del paciente, familia y/o comunidad.
- Administrar desde las necesidades del individuo, familia y/o comunidad para adaptar nuestras acciones a la realidad.
- Lograr la participación de los usuarios en todo plan de acción.
- Mejorar los canales de comunicación entre el Personal de Enfermería para darle objetividad a nuestra tarea.
- Evaluar las necesidades del servicio en busca de la mejora continua de la Atención de Enfermería.
- Proponer cambios desde nuestra perspectiva, desde la realidad que afrontamos, sin temor, sin conformismos, en busca de la excelencia del servicio.

Es difícil determinar el grado de compromiso que existe en cada uno de nosotros en relación con nuestra profesión, pero todo aporte por más pequeño que sea seguramente beneficiará a nuestros queridos pacientes.

## **BIBLIOGRAFIA**

- A. C. AIQUIPA MENDOZA, “Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN”, Lima, Perú, (2004), Tesis Digitales UNMSM.
- E. NIETO, E. BERNAUS, R. LAINEZ Y C. FUENTELESAZ, “Valoración de las necesidades y expectativas de los pacientes respecto a enfermería”, España, ENFERMERIA CLINICA, Vol. 8, Número 6, Copyright 1998, Ediciones Doyma S. A.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y otros (1998). “Metodología de la Investigación”. México, MC Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- POPKEWITZ, Thomas, (1984). "Paradigma e ideología en investigación educativa", España, Mondadori.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE DATOS**









**ANEXO 2**

**MATRIZ DE DATOS POR SERVICIO**















### ANEXO 3



#### ENCUESTA A PACIENTES 2011

Estimado paciente, esta encuesta pretende valorar el nivel de satisfacción percibida por Ud. en relación con la atención del personal de Enfermería del Hospital Ítalo A. Perrupato. No preguntaremos ningún dato que pudiese identificarlo y toda la información recabada será estrictamente confidencial. Su participación es completamente voluntaria, pudiendo negarse a contestar la encuesta

**Marque con una cruz lo que corresponda.**

Sexo: Masculino  Femenino  Edad:.....

Servicio de internación:..... Días de internación.....

#### 1. Atención de Enfermería según la percepción de los pacientes.

	PREGUNTAS	Siempre	A veces	Nunca
1	Las enfermeras/os me tratan con respeto.			
2	Las enfermeras/os son atentas y educadas.			
3	Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del tratamiento.			
4	Las enfermeras me explican de una forma que pueda entender.			
5	Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme.			
6	Soy escuchado por las enfermeras/os.			
7	Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado			
8	Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales			
9	Las enfermeras/os me dan soporte emocional			
10	Las enfermeras/os resuelven mis necesidades			

<b>11</b>	Las enfermeras/os me brindan información sobre mi enfermedad y sus cuidados			
-----------	---	--	--	--

**2. ¿Qué expectativas tiene sobre la atención del Personal de Enfermería?**

Marque según el orden de importancia donde 1 corresponde a la mayor puntuación y 6 a la menor.

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>A</b>	Que las enfermeras/os tengan paciencia.						
<b>B</b>	Que las enfermeras/os demuestran interés hacia mis necesidades.						
<b>C</b>	Que las enfermeras/os estén pendiente de mí.						
<b>D</b>	Que las enfermeras/os respondan a todos mis requerimientos relacionados con el tratamiento.						
<b>E</b>	Que la enfermeras/os trabajen con responsabilidad.						
<b>F</b>	Que las enfermeras/os sean competentes y expertas al realizar las técnicas.						

ANEXO 4

**CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medidor
A- Opinión de los Pacientes internados sobre la Atención de Enfermería	1. Trato personal	a) Las enfermeras/os me tratan con respeto.	Siempre A veces Nunca
		b) Las enfermeras/os Son atentas y educadas	
	3. Si está preocupado	a) Las enfermeras/os responden a mis preguntas acerca del	Siempre A veces Nunca
b) Las enfermeras/os me explican de una forma que pueda entender.			
		a) Las enfermeras/os tratan de tranquilizarme	Siempre A veces Nunca
		b) Soy escuchado por la enfermeras/os	

**ANEXO 4**

**CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medidor</b>
<b>B. Atención de Enfermería</b>	<b>1. Las enfermeras/os están bien informadas y son competentes</b>	<b>a.</b> Las enfermeras/os realizan los tratamientos acorde con el horario estipulado.	Siempre. A veces. Nunca.
		<b>b.</b> Las enfermeras/os realizan los controles de signos vitales	
		<b>c.</b> Las enfermeras/os me dan soporte emocional.	
		<b>d.</b> Las enfermeras/os resuelven mis necesidades.	
		<b>e.</b> Las enfermeras/os me brindan información sobre la enfermedad y sus cuidados.	

ANEXO 4

**CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medidor
C. Que expectativas tienen los pacientes internados sobre la atención de enfermería.	1. Que la enfermera/o sea atenta y educada	a. Que las enfermeras/os tengan paciencia. b. Que las enfermeras/os demuestren interés hacia mis necesidades. c. Que las enfermeras/os estén pendiente de mí.	1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia
	2. Que la enfermera /o conozca la evolución de mi enfermedad	a. Que las enfermeras/os responden a todos mis requerimientos relacionados	1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia
	3. Que la enfermera/o sea competente y experta	a. Que las enfermeras/os trabajen con responsabilidad b. Que las enfermeras/os sean competentes y expertas en realizar técnicas.	1-Imprescindible 2-Muy importante 3-Importante 4-Medianamente importante 5-Poco importante 6-Sin importancia

**ANEXO 5**

**GUIA DE OBSERVACION SISTEMATICA**

<b>CONDUCTAS OBSERVADAS</b>	<b>DETALLES</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Destreza en la realización de las técnicas</li><li>• Comunicación con el paciente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abordaje del paciente en el primer contacto</li></ul>
<b>Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención del Enfermería según la percepción de los pacientes</li><li>• Expectativas de los pacientes sobre la Atención de Enfermería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuidados de Enfermería brindados durante la internación del paciente</li></ul>
<b>Participación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interés manifestado en los pacientes</li><li>• Personal de Enfermería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Predisposición para realizar las conductas indicadas</li></ul>

