



**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES
POSTOPERADOS RELACIONADO CON LOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA, CHICLAYO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

Autora:

Bach. Senmache Arriola Naomi Carmela

ID ORCID: 0000-0002-5715-0793

Asesora:

Mg. Flor de María Bravo Balarezo

ID ORCID: 0000-0003-1644-7408

Línea de Investigación:

Ciencias De La Vida y Cuidado De La Salud Humana

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del Jurado

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS
RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA, CHICLAYO 2020.**

PRESENTADO POR:

Bachiller en Enfermería Naomi Carmela Senmache Arriola

Para optar el título de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADO POR:

MG. VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH

PRESIDENTA

DRA. ARIAS FLORES CECILIA

SECRETARIA

MG. BRAVO BALAREZO FLOR

VOCAL

Dedicatoria

La siguiente investigación va dedicado en primer lugar a Dios, por darme salud, inteligencia, paciencia y fortaleza. A mi madre, por darme su apoyo y amor incondicional, sin ella no lo hubiera logrado. Y por último, a mi abuelita por ser mi inspiración y motivación para estudiar esta hermosa carrera de enfermería.

Agradecimientos

A mi madre por sus cuidados, consejos y por el apoyo moral y económico; A mi familia por darme aliento cada vez que me quería dar por vencida; Y mi asesora la Mg. Flor Bravo Balarezo, por la ayuda y por guiarme durante estos últimos meses para perfeccionar mi investigación.

Resumen

El siguiente estudio de investigación titulado Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020, tiene como objeto general: determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. El tipo y diseño de investigación es cuantitativo no experimental, de corte transversal y correlacional. Con una población de 100 pacientes postoperados y una muestra de 66 pacientes hospitalizados, a los cuales se les aplicó una encuesta de 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron acorde a los objetivos, teniendo como primer resultado, que el nivel de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería es del 72.7% satisfechos y el 27.2% se encontraron medianamente satisfechos. El nivel de satisfacción en relación a la dimensión de confianza y seguridad, se obtuvo que el 65.2% de los pacientes postoperados se encuentran satisfechos; en cuanto a la relación con el apoyo emocional se encontró que el 66.7% están satisfechos; con relación al tacto y escucha el 68.2% se encontraron satisfechos; y por último, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con relación a la dimensión de ética y respeto, el 72.7% se encuentra satisfecho y el otro 27.3% insatisfechos. En conclusión, los pacientes postoperados hospitalizados en el Servicio de Cirugía se sintieron satisfechos con los cuidados brindados por el personal de enfermería.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, cuidados de enfermería, pacientes postoperados.

Abstract

The following research study entitled Level of satisfaction in postoperative patients related to nursing care in the Surgery Service, Chiclayo 2020, has the general objective: to determine the level of satisfaction in postoperative patients related to nursing care in the Surgery Service from the Las Mercedes Regional Teaching Hospital. The type and design of the research is quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational. With a population of 100 postoperative patients and a sample of 66 hospitalized patients, to whom a survey of 20 questions was applied. The results obtained were in accordance with the objectives, having as a first result that the level of satisfaction in relation to nursing care is 72.7% satisfied and 27.2% were moderately satisfied. The level of satisfaction in relation to the dimension of trust and security, it was obtained that 65.2% of postoperative patients are satisfied; Regarding the relationship with emotional support, it was found that 66.7% are satisfied; In relation to touch and listening, 68.2% were satisfied; and finally, regarding the level of satisfaction of postoperative patients in relation to the ethics and respect dimension, 72.7% are satisfied and the other 27.3% are dissatisfied. In conclusion, postoperative patients hospitalized in the Surgery Service felt satisfied with the care provided by the nursing staff.

Keywords: Level of satisfaction, nursing care, postoperative patients.

Índice

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación e importancia del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo general:.....	23
1.7.2. Objetivos específicos:	23
II. MATERIAL Y MÉTODOS	24
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	24
2.2. Población y muestra.....	25
2.3. Variables y operacionalización	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	30
2.7. Criterios de rigor científico.....	30
III. RESULTADOS	32
3.1. Tablas y Figuras	32
3.2. Discusión de resultados.....	38
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS:	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.....	32
Tabla 2: Relación de confianza/seguridad en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.....	33
Tabla 3: Relación en la dimensión apoyo emocional en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	34
Tabla 4: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según dimensión el tacto y escucha en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	35
Tabla 5: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según la dimensión ética y respeto en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020	36
Tabla 6: Relación entre nivel de satisfacción de los pacientes postoperados respecto a los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	37
Tabla 7: Distribución de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según edad.	56
Tabla 8: Distribución de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según sexo.....	56
Tabla 9: Distribución de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según ocupación.	57
Tabla 10: Distribución de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según Grado de Instrucción.	57

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.....	32
Figura 2: Relación de confianza/seguridad en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.....	33
Figura 3: Relación en la dimensión apoyo emocional en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	34
Figura 4: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según dimensión el tacto y escucha en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	35
Figura 5: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según la dimensión ética y respeto en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.	36
Figura 6: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem1; la enfermera mostro interés por Ud. preguntándole como se sentía.....	58
Figura 7: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem2; la enfermera le aclaro las dudas que tuvo sobre la cirugía.	58
Figura 8: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 3 la enfermera le inspiro confianza para que Ud. exprese sus sentimientos.....	59
Figura 9: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 4; la enfermera mantuvo una relación cercana a Ud.....	59
Figura 10: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 5; la enfermera dedico momentos para tratar temas que preocupan sobre su operación.	60
Figura 11: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 6; la enfermera le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizo.	60
Figura 12: Distribución de pacientes post-operados que respondieron al ítem 7; la enfermera le acompañó en todo momento durante el proceso quirúrgico.....	61
Figura 13: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 8; considera que la enfermera ocupa un lugar importante en el equipo profesional que lo atendieron.....	61
Figura 14: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 9; la enfermera le brindo palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó.....	62
Figura 15: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 10; la enfermera mantuvo un trato amable con Ud.....	62
Figura 16: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 11; la enfermera se mostró carismática en el momento de la atención.....	63

Figura 17: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 12; la enfermera utilizo un tono agradable de voz durante su atención.....	63
Figura 18: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 13; la enfermera respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes.....	64
Figura 19: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 14; la enfermera lo hizo sentir fortalecido por medio del contacto físico le tomo la mano, le dio una palmada en el hombro cuando Ud. lo necesitó.....	64
Figura 20: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 15; la enfermera lo atendió con la delicadeza.	65
Figura 21: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 16; la enfermera lo escucho atentamente cuando le hablo.....	65
Figura 22: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 17; la enfermera le saludo y se identificó con Ud.....	66
Figura 23: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 18; la enfermera lo trato con respeto en todo momento.....	66
Figura 24: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 19, la enfermera cuidó su intimidad durante los procedimientos.....	67
Figura 25: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 20, la enfermera respeto sus creencias religiosas y costumbres.....	67

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Consejo Internacional de Enfermería, conceptualiza a la enfermera como sujetos que realizan cuidados autónomos a personas enfermas o sanas, sin distinción de raza o contexto, y que esta profesión abarca tanto el campo hospitalario como comunitario impulsando el desarrollo de fomentar la salud y prevenir enfermedades.¹ La Organización Panamericana de Salud (OPS), nos dice que hay una escasez de aproximadamente 800.000 profesionales y que además no hay una distribución adecuada del personal; en EE.UU. la proporción de enfermeras por cada habitante es de 111.4 por cada 10.000 habitantes ² y que en los últimos 10 años EE.UU. evidenció que el aumento del 10% de enfermeras, disminuye la mortalidad en pacientes hospitalizados en un 4% aproximadamente.³

La Organización Mundial de la Salud (OMS), supone que anualmente se llevan a cabo 234 millones de cirugías aproximadamente en todo el mundo, y aunque el propósito de una cirugía sea salvar la vida de la persona muchas veces existen complicaciones en la etapa postoperatoria en un porcentaje de 3- 16% y con tasas de mortalidad de 0.4 – 0.8% aproximadamente. Y al menos 1 millón de pacientes fallecen durante la operación o inmediatamente después. Por tal motivo, los cuidados que recibimos de la enfermera juegan un papel crucial para poder evitar cualquier complicación de una cirugía y resaltar la acción humanista darle tranquilidad, confianza y apoyo emocional.⁴

Estudios en Europa demostró que el incremento de un 10% de enfermeros se asocia a una disminución de hasta 12% de mortalidad post-operatoria.³ En España en el 2016, según el informe nacional de sistemas de salud se efectuaron 3.6 millones de intervenciones quirúrgicas; hoy en día las intervenciones dentro de los servicios de salud son de mayor prioridad convirtiéndose en uno de los procedimientos asistenciales más frecuentes entorno a la enfermería ³; en un estudio hecho en España se obtuvo que alrededor del 70% de los pacientes indicaron una satisfacción total con el cuidado enfermero, por otro lado, el 48.7% expresaron su conformidad con las atenciones, el 88.6% fueron informados sobre los cuidados adecuados en el domicilio.⁵

Por otro lado encontramos un estudio hecho en Colombia, en donde el 70% de los pacientes expresaron su malestar con las atenciones recibidas.⁶

A Nivel Nacional, según el INEI en una investigación similar se obtiene que el 70,1% de los usuarios exponen encontrarse satisfechos, el 21,6% de los usuarios manifestó tener una satisfacción media y el 8,3% de los usuarios indicaron insatisfacción con la atención que recibieron por parte de enfermería.⁷ La decana del Colegio de Enfermeros del Perú, nos informa que en el Perú de las 87 mil colegiadas solo 57 mil ejercen su trabajo, y la proporción de enfermeras por habitantes es de 12 por cada 10 mil habitantes por lo cual en nuestro país existe una necesidad de 250 mil enfermeras que ejerzan de manera asistencial.⁸

A Nivel Regional, según los estudios realizados por el INEI entre los años 2009 – 2017, se observa que en el año 2017 hay 4009 enfermeros colegiados ejerciendo su profesión, y por cada profesional de enfermería existe un aproximado de 319 habitantes.⁹ El Hospital Regional Docente Las Mercedes ubicada en la ciudad de Chiclayo es donde se lleva a cabo este proyecto de investigación, siguiendo con la descripción del Servicio de Cirugía donde se encuentran las personas que han sido intervenidos de manera quirúrgica, este está dividido en 4 servicios en donde cada servicio tiene un aproximado de 15 camas y solo una enfermera de turnos de 12 horas.

Lo que se observó en el transcurso de esta investigación es que la atención que la enfermera brindaba se ha vuelto tradicional, deshumanizada y totalmente administrativa, acortando el tiempo que se le brinda a cada paciente, teniendo como consecuencia las quejas, las denuncias por negligencia y que los pacientes se sientan como una carga, y todo aquello debido a una mala praxis de la enfermera. Por tal motivo este trabajo de investigación tiene como fin dar a conocer a las enfermeras de este servicio las deficiencias y errores que se están cometiendo para poder así mejorar y dar un cuidado de calidad en donde los pacientes al final de su hospitalización queden totalmente satisfechos.

En los últimos años el personal de enfermería se ha mecanizado entre la administración de tratamiento y las tareas administrativas, acortando el tiempo para

brindarles confort y una buena atención a los pacientes que tienen a cargo en su servicio, sin darse cuenta la enfermera está perdiendo la vocación por su profesión y caen en un círculo vicioso. Por consiguiente, teniendo como base el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía, se evaluará la satisfacción de los pacientes postoperados internados mediante una encuesta, con el fin de que el enfermero pueda dar los cuidados y el tiempo correspondiente a cada paciente.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Hernández J. Monterrey 2017. Investigó acerca de la “Evaluación de la satisfacción en los pacientes post-operados de columna vertebral”. Objetivo: Determinar el mejoramiento de la calidad y efectividad de los tratamientos de acuerdo con la valoración enfocada al paciente. Estudio de tipo observacional. Resultados: Se evaluó a 15 pacientes de 30-62 años post cirugía de la columna, en donde solo el 33.3% no estuvieron satisfechos con el manejo.¹⁰

Echeverría M, Francisco J. Ecuador 2017. Investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra”. Objetivo: Mejorar la calidad del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del Hospital San Vicente de Paul, en Ibarra. Estudio empleando el marco lógico, cuantitativo. Conclusión: se acrecentó la satisfacción con la atención recibida mediante la metodología destinada del cuidado enfermero y a la confianza a los pacientes del centro quirúrgico.¹¹

Moreno F, Hernández S, Tolosa J, Cáceres M. Cuba 2018. Tuvo como investigación “Cuidados de enfermería en el paciente de post trasplante renal”. Objetivo: Identificar los cuidados de enfermería que favorecen el autocuidado del paciente adulto en post trasplante renal durante el primer año. Estudio cualitativo. Resultados: se puntualizan cuatro niveles: cuidado de enfermería en el postoperatorio inmediato de trasplante, cuidados relacionados con el tratamiento farmacológico, educación, calidad de vida y complicaciones. Conclusión: se constató el interés del personal de enfermería durante

el periodo post operatorio del trasplante renal para beneficiar la adaptación y atenuar las complicaciones.¹²

Delgado T. Puebla 2018. Investigó sobre la “Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería”. Objetivo: Determinar la relación entre los factores personales: socioculturales (escolaridad y hospitalizaciones previas), biológicos (sexo y edad) y psicológicas (manejo de síntomas y estado de salud percibido) y la satisfacción del pacientes hospitalizado con el cuidado de enfermería. La investigación fue descriptiva correlacional. Aplicado a pacientes con estancia hospitalaria donde el resultado fue que el 81.78% están satisfechos. Conclusión: Se relacionó el estado de salud percibido mediante la relación entre la dimensión: “Salud general” y “Vitalidad” con las subescalas “Mantiene relación de confianza” y “Accesibilidad”.¹³

Vásquez J, Gonzales J. Acapulco 2019. Realizó un estudio titulado “Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio de dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero”. Objetivo: Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la unidad de Recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero. Investigación cuantitativa y descriptiva porque presentaron los hechos tal cual fueron. Resultados: el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención por parte del enfermero en el alivio del dolor postoperatorio fue lo siguiente: 1.4 % expresan estar totalmente satisfechos, mientras que el 34.5% indican satisfacción, el siguiente 46.2% parcialmente satisfecho y el 17.9% poco satisfecho.¹⁴

A Nivel Nacional

Vergaray E. Lima 2018. Llevó a cabo una investigación “Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernales”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño no experimental, de corte transversal. Resultados: Mediante una encuesta se determinó que alrededor del 50%

de los usuarios atendidos están medianamente satisfechos del cuidado de enfermería.¹⁵

Palomino S. Lima 2018. Investigó el “Nivel de satisfacción del paciente postoperados sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería que recibe en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y aplicativo de corte transversal. Resultados: 56% de los pacientes estaban medio satisfechos, el 35% se encuentran totalmente satisfechos y el 9% restante insatisfechos con los cuidados recibidos.¹⁶

Hinostroza L. Ayacucho 2018. Proyecto titulado “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno”. Objetivo: Determina la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Investigación descriptiva de tipo no experimental. Resultados: Aplicado en una muestra de 70 pacientes, en donde el 55.7% exponen estar medianamente satisfechos y el 28.6% se indican satisfacción y solo el 15.7% están insatisfechos en relación con el cuidado humano.¹⁷

Quispe P. Trujillo 2019. Realizó un trabajo de investigación “Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”. Objetivo: determinar la relación entre el cuidado de enfermería en su componente científico/técnico, entorno, interpersonal y la satisfacción del paciente prequirúrgico en las actividades de enfermería: credibilidad, comunicación, cortesía, competente y seguridad del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Investigación de tipo descriptiva correlacional. Conclusión: Se halló una conexión considerable entre el cuidado de enfermería en un paciente prequirúrgico hospitalizado y su satisfacción.¹⁸

Melgar K. Lima 2019. Realizó una investigación titulada “Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía”. Objetivo: determinar la satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía

del Hospital Dos de Mayo. Investigación de tipo cuantitativa descriptiva, de corte transversal y no experimental. Resultado: Todos los encuestados estuvieron satisfechos con los cuidados otorgados por su enfermera.¹⁹

A Nivel Local

Huamán E. Chiclayo 2019. Investigación titulada: “Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos de un hospital público en Chiclayo”. Objetivo: Determinar la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos de un hospital público en Chiclayo. Estudio cuantitativo de corte trasversal y descriptivo. Resultados: El total de participantes fue de 118 pacientes, donde solo el 32.2% calificaron la calidad como buena y el 67.8% lo calificó como no buena, en tanto a la dimensión humana se observó la insuficiente identificación tanto del paciente post operado cuidado como del cuidador.²⁰

Mogollón L. Chiclayo 2019. Realizó un estudio acerca de la “Percepción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía: según la teoría Swanson”. Objetivo: Analizar y comprender la percepción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía: según la teoría Swanson”. Estudio cualitativo. Resultados: desigualdad ante la atención del paciente; diversificación en la praxis del enfermero: administración de medicamentos y comunicación, crear opciones para un cuidado deseable hacia al usuario. Conclusión: Los usuarios percibieron que en el cuidado enfermero existen diferencias, algunos se acercan a su llamado mostrando interés, mientras que otras muestras indiferencia en su cuidado.²¹

Ríos C. Chiclayo 2020. Investigación titulada “Gestión del cuidado enfermería relacionado con la satisfacción del paciente en Unidad postanestésica del Hospital Belén de Lambayeque, junio 2020”. Objetivo: Determina la satisfacción del paciente en una unidad postanestésica mediante la gestión del cuidado enfermería. Investigación cuantitativa, transversal no experimental y correlacional. Resultados: 20% satisfacción completa, 60% satisfacción intermedia y el 20% insatisfacción. Conclusion: la conexión entre la escala de satisfacción y la gestión del cuidado resultaron ser importantes para Hospital Belén de Lambayeque.²²

Cachay A, Carrasco K. Lambayeque 2020. Investigaron acerca del “Cuidado de enfermería con visión transcultural al paciente en post operatorio inmediato de un Hospital del MINSA”. Objetivo: caracterizar el cuidado de enfermería brindado al paciente en post operatorio inmediato con visión transcultural. Investigación cualitativa abordada al caso. Conclusiones: Se piensa que el cuidado con un enfoque transcultural, se determina por el respeto a la cultura, en especial los mágicos-religiosos, además de otorgar una atención en el que se mantienen las prácticas culturales humanitarias o se tratan de negociar aquellas que podrían ser peligrosas en el proceso de mejoría.²³

Díaz A. Chiclayo 2020. Ejecutó el siguiente trabajo de investigación “Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica Essalud Chiclayo”. Objetivo: determinar la satisfacción de pacientes post operado inmediatos mediante la intervención enfermero en la unidad de recuperación postanestésica Essalud Chiclayo. Investigación con un diseño correlacional y de tipo descriptivo. Resultados: mediante las dimensiones del instrumento utilizado se mostró un 62% en la dimensión de fiabilidad, 73% en la dimensión de respuesta, alrededor de un 70% en la dimensión de seguridad y más del 50% en las últimas dos dimensiones. Conclusión: post operados inmediatos con estancia hospitalaria expresaron satisfacción total.²⁴

1.3. Teorías relacionadas al tema

Jean Watson define a enfermería como arte, debido a que está capacitada para comprender, descubrir y sentir las mismas emociones que sus pacientes, y lo denomina como ciencia humanista porque se instruye en la experiencia salud-enfermedad mediante un vínculo entre lo profesional y lo personal. La teoría del cuidado humanizado, habla sobre la preservación y protección de la dignidad humana que se le debe brindar a la persona hasta el último momento de vida, en donde involucra valores, voluntad, conocimiento y sobre todo el compromiso de cuidar²⁵; además, Watson se basó en la armonía de la psique, cuerpo y espíritu, a través de la relación ayuda/confianza y la persona con necesidad de ser cuidada.²⁶

Esta teoría muestra que existe un compromiso profesional, considerado un factor de gran importancia en el proceso del cuidado enfermero, teniendo como base el cuidado humano y la ética, así mismo el profesional debe tener entendimientos científicos y estar dotado de tacto espiritual que auxilian al paciente con el fin de mejorar su salud.²⁶ Por tal motivo, esta investigación se basó en esta teoría con el fin de que las enfermeras brinden un cuidado de calidad a los pacientes, según sus necesidades, y poder así mejorar las perspectivas que se tiene de los cuidados tradicionales de las enfermeras.

Elegí a Jean Watson como base de mi investigación por dos puntos importantes, uno de ellos es porque la teórica pertenece a la corriente de “transformación”, como se sabe los tiempos en la medicina van cambiando y los profesionales se ven obligados a adaptarse a nuevos modelos que guíen su asistencia sanitaria, pero es necesario humanizar los cuidados, así enfermería no perderá su esencia; la segunda razón es el “momento caring”, lo que busca la teórica y esta investigación es mejorar la atención hacia el paciente, superar expectativas y hacer valorar nuestra profesión, todo esto mediante la calidad de cuidados espirituales y físicos que perciba el paciente hospitalizado.

Se considera la satisfacción un tanto psicológico por lo que nos dice que implica el sentimiento y placer de que cumplan con sus expectativas para obtener lo que desea y espera del servicio.²⁷; Pizam y Ellis, nos dice que la decisión del cliente influye para determinar la importancia del servicio que se ofrece en la empresa, por consiguiente el principal criterio es la satisfacción del cliente.²⁷ La satisfacción del paciente se encuentra vinculado por la percepción que posee acerca de las atenciones de enfermería. El enfermero debe considerar que la persona es un ser con sentimientos y por momentos necesitará afecto y comprensión por parte de ellas, y se debe tener en cuenta que cada persona vive su enfermedad de manera muy distinta debido a sus creencias y cultura.²⁸

En la jerarquía de satisfacción, tenemos que el estado de satisfacción es la fruto de haber cumplido las expectativas que presenta el paciente, para lograr un resultado

favorable tanto para el profesional de salud como el usuario, así es que se examinan los siguientes tres niveles de satisfacción: Satisfecho: la persona observa que sus perspectivas se cumplen exitosamente relacionado al cuidado enfermero; Medianamente satisfecho: el paciente observa que sus perspectivas relacionadas al cuidado de enfermería que recibe se cumplen, pero no las supera; insatisfacción: el paciente no se siente a gusto con los cuidado de enfermería que está recibiendo.²⁸

En cuanto al cuidado de enfermería, Henderson determina que la atención sanitaria de enfermería es proteger al individuo que lo requiera, ya sea a través técnicas o hechos que aporten a una restauración de su salud o a la muerte digna, esto se hace hasta que el individuo recupere su independencia o que tenga voluntad.²⁹ Los cuidados se consideran una necesidad principal que se brinda día a día, es un responsabilidad que se tiene con el paciente, por esto mismo se toma en cuenta la salud emocional de cada paciente ya que ellos esperan que las enfermeras le den un cuidado adecuado. Al hablar de dar un cuidado humanizado nos basamos en nuestros principios y la ética que nos rige, la finalidad es cubrir las carencias de cada paciente para contribuir con la mejora de la calidad de vida y su rehabilitación.²⁸

Definiendo calidad, la OMS nos dijo que calidad es consolidar que a cada persona hospitalizada se le otorgue las atenciones terapéuticas asistenciales correspondientes para alcanzar un nivel alto de satisfacción en el sistema sanitario, teniendo en cuenta las prácticas culturales del paciente.²⁸; en España, lo definen como una provisión de un servicio equitativo otorgado por un profesional y así poder satisfacer las necesidades del usuario.²⁸; por otro lado, Cañarejo y Pabón nos define calidad asistencial como el otorgamiento de una respuesta más apropiada a las carencias que padece el usuario dentro del sistema sanitario, para obtener una categoría límite de desarrollo ante la satisfacción del sector salud y pacientes, con ayuda de los recursos humanos y materiales.³⁰

En cuanto a la atención de calidad en enfermería, las enfermeras solemos involucrarnos mucho más que otros profesionales de salud en la asistencia sanitaria, por este motivo hacen que tengan un papel más importante en la calidad asistencial y

por lo consiguiente son gestores en la reducción de eventos adversos. Dentro de dar un cuidado de calidad mediante los cuidados de enfermería entra un punto muy importante que es a seguridad de los pacientes, definida por la OMS como la falta de algún accidente ocasionado o daños que están asociado a la atención dentro del sistema de salud, basado principalmente en un grupo de metodologías científicas con el objetivo de atenuar el peligro de sufrir un evento adverso.³

Grinspun, nos dijo que enfermería es arte y está conformada por conocimientos científicos que les permite dar el cuidado integral correspondiente en donde se establece una finalidad común para conservar la salud. Además, enumera siete principios para otorgar un cuidado de calidad, estos son: admitir a cada una de las personas como un ser único otorgarles la posibilidad de exteriorizar lo que sienten, respetar la dignidad y valor de cada persona, aceptar la personalidad de cada persona, escucharla y comprenderla, no criticar las ideas de los pacientes, ya que se puede malentender y generar problemas, considerar las elecciones de los pacientes y crear un ambiente de confianza, respetar la confidencialidad de cualquier información personal compartida con el personal de enfermería.³⁰

Definimos como postoperatorio, al periodo que acontece desde la finalización de la cirugía hasta la recuperación general del paciente. Se organizan en tres fases postoperatorias: La primera fase es el postoperatorio inmediato, comprende las veinticuatro primeras horas después de la intervención en donde se proporcionan los cuidados primordiales al paciente en la sala de recuperación; la segunda fase es el postoperatorio mediato que comprende desde las primeras 24 horas hasta los 7 días después de la intervención quirúrgica; la tercera etapa es posoperatorio tardío consiste desde el séptimo día hasta que la cirugía cumpla un mes. Aquí el paciente ya se va de alta y el profesional de enfermería tiene que educarlo respecto al cuidado de su herida operatoria y evitar esfuerzos físicos que pongan en riesgo la herida.³¹

Las enfermeras cumplen un papel muy importante en cuanto a la recuperación posquirúrgica, en este momento los cuidados que proporciona la enfermera (o) se centran principalmente en la evaluación completa de la persona y estar alerta ante

cualquier complicación, con el propósito de prestarles un servicio de calidad, empezando con la supervisión continua y llevarle el tratamiento a sus horas, sin olvidar otorgar confianza y cordialidad.²⁸ Además de velar por su bienestar físico, las enfermeras se caracterizan por brindar apoyo emocional con el objetivo de que el postoperado hospitalizado perciba seguridad y confianza para comunicar alguna incomodidad.

Por consiguiente, las dimensiones del instrumento relacionados con mis variables son los siguientes: Relación de confianza/seguridad: acciones de enfermería que favorecen el vínculo con el paciente para darle una percepción de protección, seguridad y paz, además de demostrar interés y preocupación por el paciente; apoyo emocional: consiste en brindar cuidados conformados por aprecio, cordialidad y soporte hacia el paciente o al familiar; el tacto y la escucha: acto empleado de acuerdo con demostraciones de atención verbal y no verbal; ética y respeto: actividades que deben realizarse demostrando cortesía hacia la persona atendida concediendo intimidad física, confidencialidad de información e incluir la comunicación hacia la familia.³²

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El estudio tuvo un alto grado de importancia para la sociedad y para una mejor atención sanitaria mediante las capacitaciones y orientaciones en reforzar los puntos débiles reflejados en los resultados de la investigación, además de beneficiar al hospital para que brinde dichas capacitaciones, se valore las atenciones del profesional de enfermería. Durante las rotaciones por el servicio de cirugía se evidenció algunas debilidades que presentaban las enfermeras al atender a un paciente, y así mismo los pacientes daban a notar su incomodidad en relación a los cuidados que llevan a su

recuperación, cabe recalcar que los cuidados no deben ser solo físicos, sino también emocionales y así poder dar un cuidado de calidad y mantener satisfecho al usuario.

Se realizó con la intención de perfeccionar la labor del profesional para que los cuidados sean los adecuados y poder alcanzar las expectativas del paciente, así satisfacerlos emocionalmente, además de mejorar la relación entre el enfermo y el paciente. Las enfermas que trabajan con pacientes postoperados tienen que hacer una valoración completa y estar alerta a que no haya ninguna complicación o afección en el ámbito emocional y física de la persona, si hablamos del cuidado en el ámbito físico, nos referimos a que no haya ninguna complicación con la herida operatoria y en cuanto al ámbito emocional, supone que el trato del enfermero debe ser humano y ofrecer confianza, seguridad y apoyo emocional.

Además que a partir de esta investigación las autoridades del nosocomio puedan reconocer los errores y mejorarlas mediante capacitaciones a los profesionales de acuerdo a las dimensiones tomadas del instrumentos, las cuales son: Confianza/seguridad, apoyo emocional, tacto y escucha y ética y respeto; cuando las autoridades tomen las medidas respectivas, los próximos pacientes se verán beneficiados con los cuidados que reciban por parte del enfermero.

1.6. Hipótesis

H1: El nivel de satisfacción en pacientes postoperados si está relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

H0: El nivel de satisfacción en pacientes postoperados no está relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

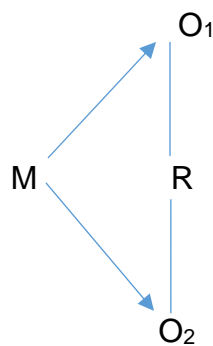
1.7.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020 con relación a la dimensión confianza/seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020 con relación a la dimensión apoyo emocional.
- Identificar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020 con relación a la dimensión Tacto y escucha.
- Identificar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020 con relación a la dimensión Ética y respeto.
- Analizar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio realizado fue cuantitativa, debido a que los resultados se presentaron mediante gráficos y estadísticas. La investigación cuantitativa se enfoca en analizar una situación a partir de cálculos numéricos e interpretaciones estadísticas, a raíz de la recolección de datos y de una hipótesis planteada.³³ Presenta un diseño no experimental, es aquella que no manipula variables intencionalmente, solo observa la situación tal y como se desarrolle en el contexto para luego analizarla³⁴; de corte transversal, justificado por la recolección de datos que se dio en un momento determinado y con el objetivo de determinar y estudiar las incidencias de las variables³⁵; y correlacional porque se analizó y definió el vínculo que existe entre las dos variables de este estudio.³⁶



Donde:

M: Pacientes postoperados

O₁: Nivel de Satisfacción

O₂: Cuidados de enfermería

R: Relación entre las variables

2.2. Población y muestra

Tamayo, indicó que la población son todas las personas que conformaran parte del estudio en donde luego debe contabilizarse para desarrollar con éxito el estudio.³⁵ En esta investigación la población fue de 100 pacientes postoperados hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en el tercer trimestre del año 2020.

Criterios de inclusión: Pacientes postoperados con estancia hospitalaria en el Servicio de Cirugía, pacientes postoperados mediatos y tardíos, pacientes postoperados que desean participar.

Criterios de exclusión: pacientes que no hayan sido intervenidos quirúrgicamente, pacientes con alguna discapacidad visual o auditiva, pacientes hospitalizados que no deseen participar y pacientes postoperados inmediatos.

Tamayo manifiesta que la muestra es la pequeña agrupación de personas tomadas del total de la población, para realizar un estudio estadístico con mayor accesibilidad y facilidad.³⁸ Para calcular la selección de individuos se utilizó una fórmula de muestreo probabilístico de tipo aleatorio, en donde las variables “p” y “q” tienen valores desconocidos por lo que se trabajará con una probabilidad de 0.50 para cada uno.

$$N = \frac{N * Z^2 * p * q}{D^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$N = 100$$

$$D = 0.07$$

Reemplazando:

$$N = \frac{100 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.07)^2 * (100 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$
$$\frac{96.04}{1.4455}$$
$$N = 66.44$$

La muestra de esta investigación es de 66 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes, quienes firmarán un consentimiento y se les aplicará la encuesta en el tercer trimestre del año 2020.

2.3. Variables y operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
<p>Nivel de satisfacción relacionada con los cuidados de enfermería</p>	<p>Relación de confianza/seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra interés al paciente • Muestra preocupación por el paciente • Existe una comunicación efectiva 	<p>1 - 4</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>Apoyo emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra empatía • Muestra estima • Brinda apoyo psicológico y emocional 	<p>5-13</p>	

	Tacto y escucha	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación no verbal 	14 - 16	
	Ética y respeto	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra respeto por la persona • Muestra respeto por las costumbres y creencias de la persona 	17 - 20	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta investigación se empleó una encuesta validada como instrumento, la cual se utilizó para indagar que tan satisfechos están los pacientes postoperados con relación a los cuidados y atenciones que la enfermera les brinda. Así mismo, este instrumento fue modificado por las siguientes autoras: Lic. Jurupe Burgos Nadia Soledad, Lic. Mollan Tuesta Jessica Gisela, Lic. Quispe Mendoza Sonia Alicia; y aplicado en su trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción del Paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo trans operatorio en un Hospital de Lima Metropolitana 2018”.²⁷ Consta de una serie de preguntas validadas por expertos que van dirigidas a nuestra población para recolectar datos de una manera directa y de otorgarle la confiabilidad que se necesitó para el desarrollo del proyecto.

Consta de 2 partes, la primera parte del instrumento engloba todos los datos generales de la persona y la segunda parte está contenida de 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Confianza y seguridad (4 ítems), apoyo emocional (9 ítems), tacto y escucha (3 ítems), ética y respeto (4 ítems). Tipo de escala Likert, los cuales serán puntajes del 1 al 3 de acuerdo a las respuestas: “siempre”, “alguna vez” y “nunca”.¹⁹ De acuerdo al puntaje se verá en qué tipo de Nivel de satisfacción se encuentra. Insatisfecho: 0 a 20; Medianamente satisfecho: 21 a 40; y Satisfecho: 41 a 60.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se identificó nuestra zona de estudio de investigación y se aprobó por la Universidad Señor de Sipán y la Escuela Académico Profesional de Enfermería, se elaboró un documento solicitando el permiso en el Hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo donde se realizó la investigación, con el objetivo de poder coordinar y proceder a realizar el cuestionario a cada uno de los postoperados internados en el Servicio de Cirugía, en donde se recopiló los datos correspondientes. Para analizar de los datos obtenidos, estos se insertaron en un paquete estadístico IBM SPSS statistics 25 y los resultados se mostraron en gráficos y tablas estadísticas de Excel.

2.6. Aspectos éticos

El informe Belmont habla de la existencia de 4 principios éticos básicos que sirven como justificación a las acciones humanas, de las cuales se tomaron en cuenta las siguientes: ³⁹

Respeto a las personas, parte de dos ideas morales: lo primero es que todo ser humano es un agente libre de decidir, y en segundo lugar es que los seres humanos con libertad disminuida están en todo su derecho de ser resguardado. Una persona independiente está apto para decidir y dar su opinión sin ser juzgado; al decir que debemos respetar a las personas se refiere a respetar su autonomía y dar valor a las opiniones y evitar intervenir en sus acciones.

Beneficencia, al hablar de beneficencia se nos viene a la mente actos de bondad y caridad que no necesariamente es por obligación, al contrario trata a los seres humanos justamente y respeta su determinación como que también prioriza su confort.

No maleficencia, consiste en no hacer daños intencionados a otra persona sin importar que pudiera traer algún beneficio a otra; a excepción de momentos en donde se está buscando algún beneficio sin embargo existe riesgos involucrados. Por esto el termino de no maleficencia es principio fundamental para las carreras de salud.

Justicia, podemos conceptualizar Justicia como dar a cada uno lo que se merece, sería una injusticia cuando una persona no cumple debidamente con su responsabilidad o se niega a cumplirla sin razón válida, sin embargo existe otra manera de interpretar justicia es ser equivalente sin distinción de etnia, género y estatus.

2.7. Criterios de rigor científico

Consentimiento informado, el consentimiento informado es un documento lícito en donde las personas expresan su aprobación relacionado con atenciones médicas u algún otro procedimiento de forma voluntaria y consciente ⁴⁰. Por respeto a la intimidad de las personas se les proporciona un consentimiento informado con la finalidad que sean capaces de optar por lo podría acontecer, por lo mismo la importancia de este documento es indiscutible. Este documento debe proporcionar

información suficiente, clara y precisa. Los puntos deben ser en relación al procedimiento de la investigación, riesgos y beneficios. La información brindada debe ser comprensible para los sujetos, deber tener coherencia. ³⁹

Evaluación de riesgos y beneficios, la evaluación tiene la responsabilidad de reunir información amplia relacionada con la propuesta de investigación, estos datos tienen que ser relevantes para poder visualizar los beneficios y riesgos que puede tener esta investigación. Alas personas que serán encuestadas les ayudará a determinar si en realidad desean participar; Por ejemplo si existen riesgos de perjudicar psicológicamente, físicamente o legalmente.³⁹

Selección de sujetos, los sujetos de investigación son aquellas personas que han firmado el consentimiento informado y por lo tanto se les aplicará la encuesta, de ellos depende la validez y precisión de los datos para poder demostrar nuestra hipótesis de la investigación. En esta investigación participaron 66 pacientes post intervención quirúrgica aún hospitalizados en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020.⁴¹

III. RESULTADOS

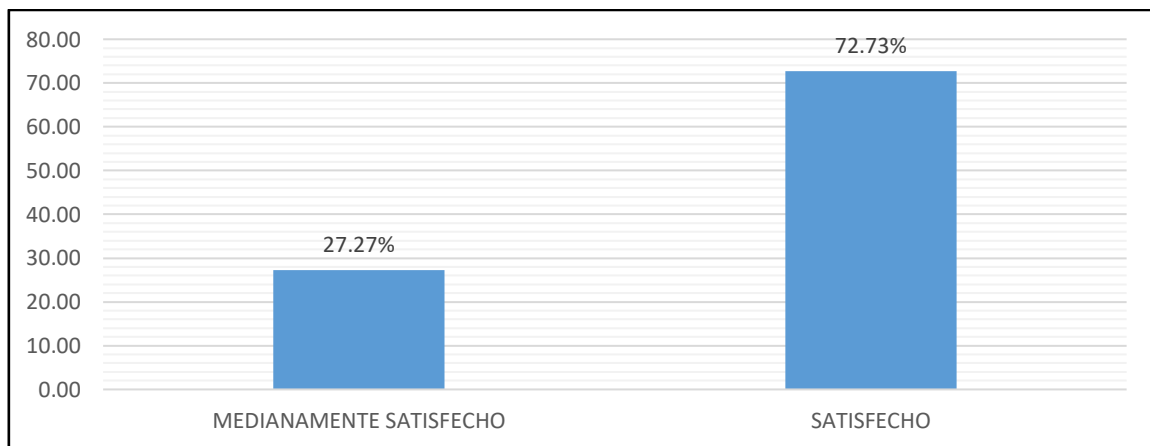
3.1. Tablas y Figuras

Tabla 1: Nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

NIVEL DE SATISFACCION	N° PACIENTES	% PACIENTES
MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	27.3%
SATISFECHO	48	72.7%
Total	66	100

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

Figura 1: Nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

INTERPRETACIÓN

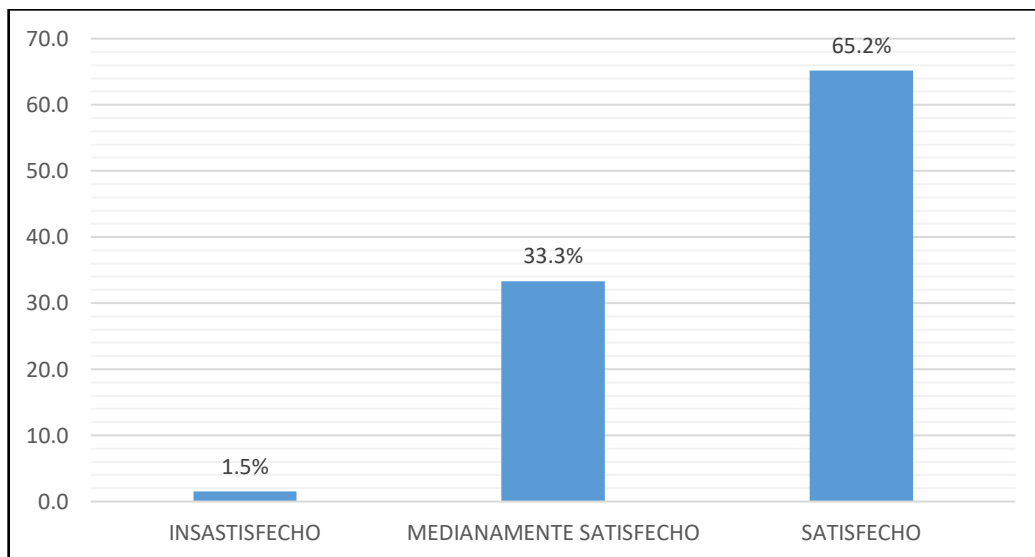
Se observa que el 72.7% de los encuestados expresan satisfacción, mientras que el 27.2% de los pacientes refieren estar medianamente satisfechos con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Tabla 2: Relación de la dimensión confianza/seguridad en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

CONFIANZA Y SEGURIDAD	Nº PACIENTES	% PACIENTES
INSASTISFECHO	1	1.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	22	33.3%
SATISFECHO	43	65.2%
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

Figura 2: Relación de la dimensión confianza/seguridad en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

INTERPRETACIÓN

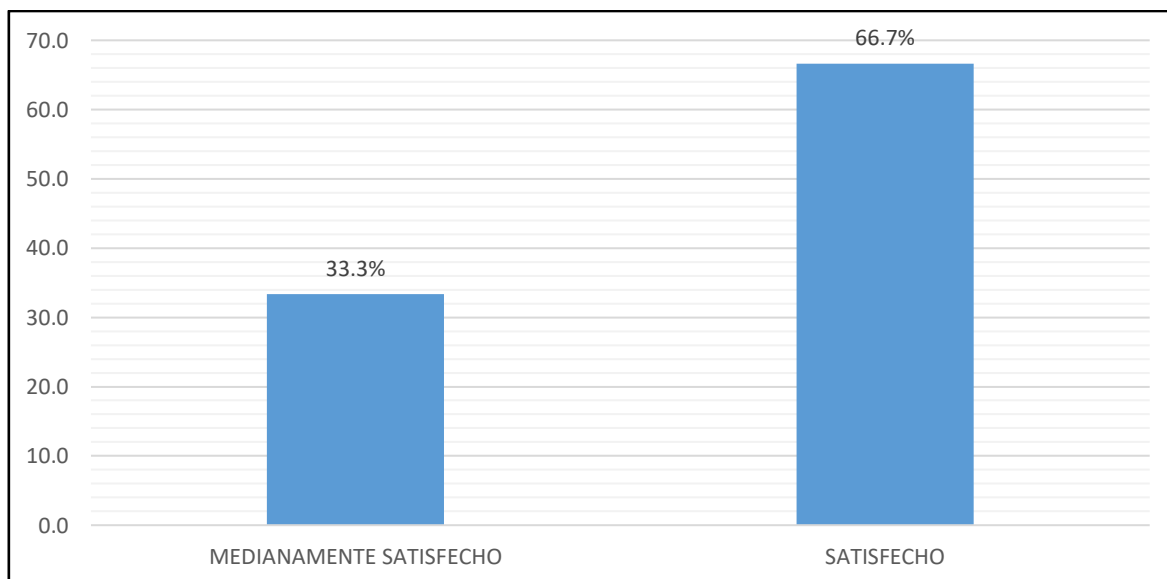
En cuanto a la dimensión confianza/seguridad que brinda enfermería, el 65.2% se encuentran satisfechos y solo 1.5% de los pacientes postoperados se sienten insatisfechos.

Tabla 3: Relación en la dimensión apoyo emocional en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

APOYO EMOCIONAL	N° PACIENTES	% PACIENTES
MEDIANAMENTE SATISFECHO	22	33.3%
SATISFECHO	44	66.7%
Total	66	100

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 3: Relación en la dimensión apoyo emocional en los pacientes postoperados con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

INTERPRETACIÓN

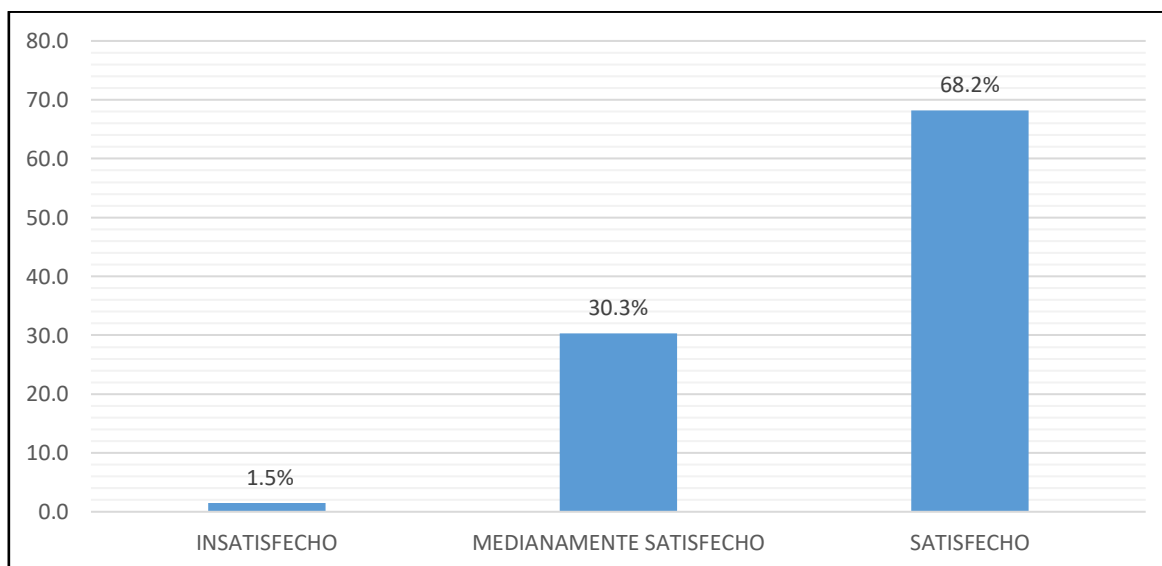
Con respecto a la dimensión apoyo emocional brindado, el 66.7% de los pacientes postoperados indican estar satisfechos, por otro lado el 33.3% de los encuestados restantes se encuentran medianamente satisfechos.

Tabla 4: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según dimensión el tacto y escucha en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

TACTO Y ESCUCHA	Nº PACIENTES	% PACIENTES
INSASTISFECHO	1	1.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	20	30.3%
SATISFECHO	45	68.2%
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

Figura 4: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según dimensión el tacto y escucha en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

INTERPRETACIÓN

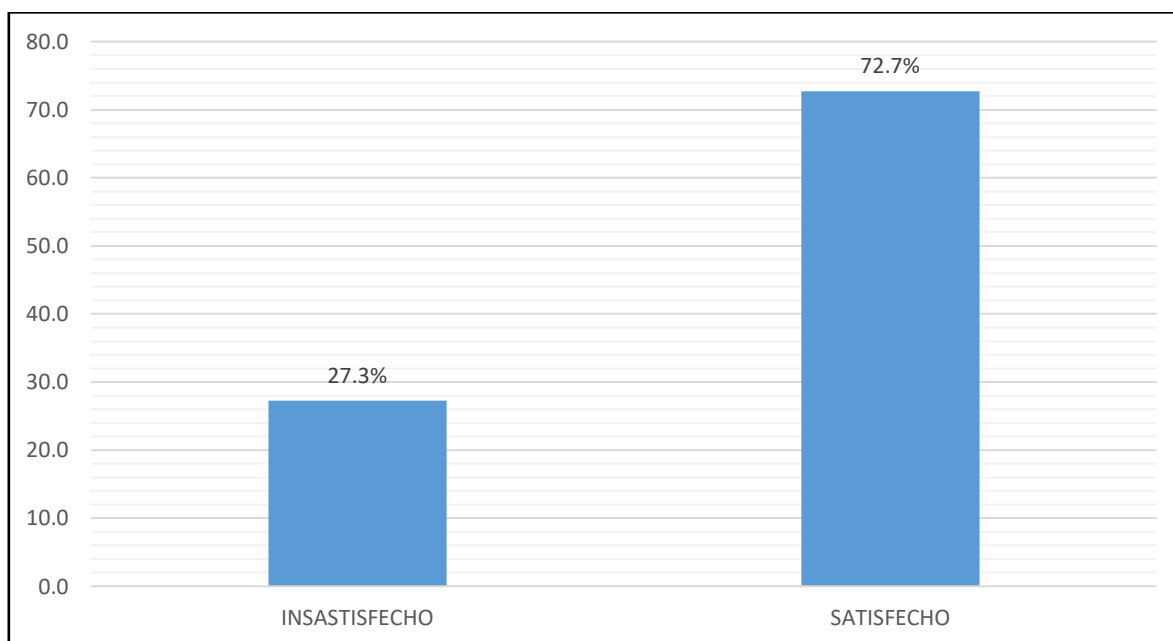
Con relación a la dimensión tacto y escucha otorgado por enfermería, estadísticamente el 68.2% de los postoperados están satisfechos, mientras que el 1.5% se encuentran insatisfechos en esta dimensión.

Tabla 5: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según la dimensión ética y respeto en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

ETICA Y RESPETO	N° PACIENTES	% PACIENTES
INSASTISFECHO	18	27.3%
SASTISFECHO	48	72.7%
Total	66	100

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

Figura 5: Relación de pacientes postoperados con los cuidados de enfermería, según la dimensión ética y respeto en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

INTERPRETACIÓN

En la dimensión ética y respeto, el 72.7% de los pacientes encuestados se consideran satisfechos, mientras que el 27.3% se encuentran insatisfechos con el respeto que mostró el profesional de enfermería.

Tabla 6: Relación entre nivel de satisfacción de los pacientes postoperados respecto a los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

RELACIONES DIMENSION	NIVEL SATISFACCION	ETICA Y RESPETO	CONFIANZA / SEGURIDAD	TACTO Y ESCUCHA	APOYO EMOCIONAL
NIVEL SATISFACCION	1	,857	,835	,852	,852
ETICA Y RESPETO	,857	1	,613	,714	,714
CONFIANZA/ SEGURIDAD	,835	,613	1	,694	,694
TACTO Y ESCUCHA	,852	,714	,694	1	1,000
APOYO EMOCIONAL	,852	,714	,694	1,000**	1

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la correlación de PEARSON: la relación entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión de ética y respeto es de 0.85, lo que significa que la correlación es muy alta; la relación entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión relación/ confianza es de 0.83, por lo tanto hay una correlación muy alta; la relación entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión tacto y escucha es de 0.85, significa que la correlación es muy alta; y por último la relación entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión apoyo emocional es de 0.85, se interpreta como correlación muy alta. En conclusión, existe una relación positiva alta (0.83-0.85) entre los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes.

3.2. Discusión de resultados

En la investigación se obtuvo que más del 50% de los encuestados se encontraron satisfechos y el 27.2% de los pacientes se sintieron insatisfechos con los cuidados brindados por el profesional de enfermería. Comparando los resultados con un estudio elaborado en el 2018 en un Hospital, muestran que el nivel de satisfacción fue medianamente para el 55.7% de los encuestados, mientras que solo el 15.7% manifestaron su insatisfacción con la atención.¹⁷ Esto hace referencia a que el cuidado de calidad es una parte fundamental en la práctica clínica-profesional de la enfermera, es así que en un estudio realizado en Perú muestra la percepción del cuidado humanado como una relación entre el conocimiento científico y la terapéutica que se establece entre paciente-enfermero, en donde supone que el profesional debe despojarse de los factores externos para ofrecer una atención humana y de calidad.⁴²

Se obtuvo que para la dimensión de confianza/seguridad el 65.2% de los pacientes están satisfechos con el cuidado enfermero, y solo el 1.5% mostraron insatisfacción. Comparando los resultados estadísticos con un estudio elaborado en el 2017 en un centro quirúrgico en Ecuador, aproximadamente el 60% de los pacientes sintieron una satisfacción alta en el indicador confianza en relación con la atención del enfermero, mientras que el 5.2% tuvieron una satisfacción baja.¹¹ Jean Watson en uno de sus factores de cuidado menciona que para que haya una coexistencia de confianza entre el paciente-enfermero, debe haber una auténtica relación de cuidado. Por tanto, por parte del profesional debe existir una congruencia entre aceptación a los sentimientos, honestidad, sensibilidad y altruismo, con el apego a la verdad y a la apreciación de la realidad. Watson, hace un hincapié en evitar roles estereotipados y respuestas cortas y programadas que alejen al paciente, por tal motivo en las conversaciones no solo debemos ser el receptor.⁴³

Observándose en la dimensión de apoyo emocional, el nivel de satisfacción que mostraron los pacientes postoperados fueron que el 66.7% estuvieron satisfechos con la atención recibida. Un estudio elaborado en Perú, en una de las dimensiones, el 38.6% de los pacientes se encuentran satisfechos y el 28.6% expresaron su insatisfacción en el aspecto humano del cuidado.¹⁷ Para

Watson. El ser humano es un ser sintiente, y es muy importante que los pacientes y profesionales expresen sus sentimientos porque para ella las emociones son “la ventana del alma”. Esto no quiere decir que, si nuestro paciente muestra o transmite algún sentimiento negativo, nosotros como profesionales de salud tenemos el deber u obligación de proteger al paciente; sino que debemos darles apoyo porque son sentimientos que nos conforman como persona, además que son propios de los procesos y situaciones que vivimos a diario.⁴³

Se demostró que el 68.2% de los encuestados estuvieron satisfechos en la dimensión de tacto y escucha incluidos en los cuidados otorgados por parte del enfermero, mientras que el 1.5% está insatisfecho. En el 2018, los resultados de una investigación en el indicador respecto al trato realizada a los usuarios que se encontraban hospitalizados, el 52% estuvo satisfecho.¹⁶ La comunicación no verbal es una habilidad de enfermería para lograr relacionarse eficazmente con el paciente, ya que mediante este tipo de comunicación el usuario transmite mensajes para comprender mejor su situación, y al enfermero le permite transmitir su interés en darle su apoyo. Por ello, el cuidado del enfermero debe incluir un cálido tacto personal que nos humanice como profesionales de salud y disminuya la tecnificación; así mismo, el oído de la enfermera debe escuchar emociones y los sentimientos para detectar las necesidades del usuario, la escucha debe ser activa usando todos los sentidos incluyendo un contacto acogedor, así el paciente al darse cuenta que el profesional está escuchando se sentirá más seguro de expresarse y aliviará su carga emocional.⁴⁴

Respecto a la dimensión ética y respeto en relación al cuidado enfermero, los resultados fueron que el 72.7% de los pacientes se encontraron satisfechos. Comparándolo con un estudio elaborado en Chiclayo en el año 2019, se obtuvo resultados de una investigación cualitativa, en donde se considera que el cuidado enfermero está basado en los principios éticos, respetando prácticas culturales de los pacientes en el margen de lo saludable y no dañino para la persona, también respetando la religión.²³ Jean Watson menciona que el compromiso moral es la base del cuidado humano, en donde se debe proteger

y preservar el respeto a la autonomía del enfermo, a la dignidad humana y comprender las emociones y sentimientos del paciente. Por otro lado, Mayeroff se basa en que la moral está inmersa en el transcurso de crecer y cuidar, considerando la autonomía, valores y tradiciones; y pone como ejemplo la relación entre padre e hijo, aquí explica que el cuidado esencial de los padres es el respeto a su hijo y forjarlo a crecer en su propio derecho, alentándolos y acudiendo a sus necesidades.⁴⁵

El resultado del coeficiente de correlación PEARSON, muestra que existe relación entre las variables de investigación, encontrándose una relación entre 0.83 a 0.85 clasificado como una relación positiva alta. En un estudio realizado en Trujillo-Perú, mostró una relación significativa de $X^2 7.569$ entre las variables similares a este estudio de investigación, usando el criterio estadístico chi cuadrado.¹⁷ Hukla expone que la satisfacción de un paciente es como una suma de las causas de satisfacción con lo brindado por los profesionales de salud. Por otro lado, Freemon sustenta que la satisfacción de la persona varía según las condiciones de los resultados de la interacción paciente-enfermero, por ejemplo la duración de interacción; adicionalmente cabe resaltar que es un indicador persistente y competente para la evaluación del cuidados enfermero de calidad y humana en diferentes servicios de salud.⁴⁵ Puntualizando el cuidado humanizado, resaltamos que este está inmerso en la labor del cuidado enfermero en forma integral, así logramos que los pacientes tengan una visión humanística del profesional de enfermería.⁴²

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El 72.7% de los pacientes postoperados están satisfechos con respecto a los cuidados de enfermería, mientras que el 27.3% se halló medianamente satisfechos.
- Según la dimensión confianza/seguridad, el 65.2% está satisfecho, mientras que el 33.3% se encuentra medianamente satisfecho, y el 1.5% se encuentra insatisfecho con la muestra del interés por parte del enfermero.
- Con relación a la dimensión apoyo emocional, el 66.7% está satisfecho el 33.3% expresa estar medianamente satisfecho con el comportamiento enfermero.
- Sobre la relación de la dimensión tacto y escucha, el 68.2% de los pacientes postoperados están satisfechos, mientras que el 30.3% esta medianamente satisfecho y el 1.5% se sintió insatisfecho con los cuidados que recibió.
- En cuanto a la dimensión de ética y respeto, el 72.7% está satisfechos con el trato y la privacidad que se le brindó, y el 27.3% restante se mostraron insatisfechos.
- La correlación de Pearson que se obtuvo entre las variables, está clasificado como una relación positiva alta de 0.83 a 0.85, por lo tanto se demostró la hipótesis de la investigación.

4.2. Recomendaciones

1. A las entidades formadoras de profesionales de enfermería, reforzar los conocimientos sobre valores humanísticos y cuidados de calidad en diferentes situaciones de la vida.
2. Al Hospital Regional Docente Las Mercedes, hacer llegar de los resultados de la investigación con el fin de concertar acciones en el Servicio de Cirugía para mejorar la estancia hospitalaria en el paciente postoperado, y así poder incrementar o mantener el nivel de satisfacción.
3. Al Servicio de Cirugía, capacitación constante del personal de enfermería relacionándolo a la satisfacción de los pacientes y a la calidad del cuidado, con el objetivo de superar sus expectativas.
4. Al jefe del Servicio de Cirugía, debe emplear distintos enfoques metodológicos para mejorar o mantener la satisfacción del paciente hospitalizado, incluyendo la reubicación al personal según la especialización lo cual influye notablemente en la atención de calidad.
5. A los investigadores, realizar estudios similares usando el enfoque cualitativo, con el fin de complementar los hallazgos de este estudio y ofrecer cuidados de calidad.

REFERENCIAS:

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Definición de enfermería [Internet]. 2002. (citado: 25 de enero 2020). Disponible en: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
2. Organización Panamericana de la Salud. Rol de las enfermeras [Internet]. 2018. (citado: 25 de enero 2020). Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14325:paho-calls-on-the-role-of-nurses-in-primary-health-care-to-be-expanded&Itemid=1926&lang=es
3. Revista Médica Clínica las Condes. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición [Internet]. 2018. (citado: 25 de enero 2020). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
4. OMS. La cirugía segura salva vidas. [Internet]. 2008. (citado: 24 de marzo 2020). Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl_brochure_spanish.pdf
5. La satisfacción del paciente quirúrgico. [Internet]. 2004. (citado: 24 de marzo 2020). disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-quirurgico-S0009739X0472357X>
6. Villafuerte, M. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera n sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima –Perú. 2017. Recuperado:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6578/1/Cardenas_gs.pdf
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [Internet]. (citado: 10 de febrero 2020). Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
8. Decana del Colegio de Enfermeros: “En el Perú hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes”. Correo.PE [publicación periódica en línea] 2018. Febrero 14. Disponible en: <https://diariocorreo.pe/peru/decana-del-colegio-de->

enfermeros-en-el-peru-hay-12-enfermeras-por-cada-10-mil-habitantes-803109/

9. Instituto Nacional de Estadística e informática. Recursos Humanos de Salud. [Internet] 2009-2017. (citado: 10 de febrero 2020). Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-human-resources/>
10. Martínez Hernández J. Evaluación de la satisfacción en los pacientes post-operados de columna vertebral. [Internet]. Repositorio.udem.edu.mx. 2021. [citado 27 abril 2021]. Disponible en: <https://repositorio.udem.edu.mx/handle/61000/297>
11. Echevarría, M., Francisco, J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. [Internet].2017. Disponible en: <file:///C:/Users/Xpert/Downloads/Dialnet-CalidadDelCuidadoEnfermeroEnUnCentroQuirurgico-6233761.pdf> . [citado: 10 de abril 2021].
12. Moreno, F. Hernández, S. Tolosa, G. Cáceres, M. Cuidados de enfermería en el paciente de post trasplante renal. [Internet]. 2018. Disponible en: <http://coloquioenfermeria2018.sld.cu/index.php/coloquio/2018/paper/view/875/621>. [Citado: 10 de abril 2021].
13. Delgado, T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Puebla. 2018. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
14. Vásquez, J. Gonzales, J. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 “Vicente Guerrero”. (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Guerrero. 2019. Disponible en: http://200.4.134.60/bitstream/handle/uagro/2261/TE_5282968_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Vergaray, E. Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernal, 2018 (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27988/Vergar_ay_SEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

16. Palomino, S. Nivel de satisfacción del paciente postoperados sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 (Tesis de grado). UNMSM. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8176>
17. Hinostroza, L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno” Ayacucho, 2018 (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Quispe, P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Victor Lazarte Echeagaray. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E%20599.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Melgar, K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermería en el servicio de cirugía. (Tesis de grado). Universidad Nacional Federico Villarreal 2019. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3212/UNFV_MELGAR_HUAMANI_KATHERINNE_LISETH_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Huamán, E. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos de un hospital público de Chiclayo, 2019. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2939>
21. Mogollon, L. Percepción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía: según la teoría de Kristen Swanson, Chiclayo-2019. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1977>
22. Ríos, C. Gestión del cuidado enfermería relacionado con la satisfacción del paciente en Unidad Postanestésica del Hospital Belén Lambayeque, junio 2020. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66319/Rios_RCM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
23. Cachay, A. Carrasco, K. Cuidado de enfermería con visión transcultural al paciente en post operatorio inmediato de un Hospital del MINSA- Chiclayo 2019. (Tesis de Grado). UNPRG. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9025/Cachay_Reyes_Ana_Cristina_y_Carrasco_Ze%c3%b1a_Karla_Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Díaz, A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 25. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. [Internet].2017. (citado: 28 de marzo 2020). Disponible en <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/1>
 26. Guerrero, R. Meneses, M. De la Cruz, M. Cuidado Humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión [Internet]. 2015. [consultado el 7 de febrero 2022]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
 27. Morillo, M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. [Internet]. Universidad de Zulia. 2016. (citado: 20 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
 28. Jurupe, N. Mollan, J. Quispe, S. Nivel De Satisfacción Del Paciente Sobre El Cuidado De Enfermería En El Periodo Trans Operatorio En Un Hospital De Lima Metropolitana. (tesis de especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. El Cuidado. Virginia Henderson. [Internet].2012. (citado: 28 de marzo 2020).
Disponible en <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/virginia-henderson.html>
30. Vasquez M. Epifania R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre-quirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. (Tesis pre grado). Universidad Peruana Unión. Lima. 2016. Disponible en:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/520>
31. Definición de Postoperatorio. [Internet]. 2017. (fecha de consulta: 4 de abril 2020).
Disponible en:
<https://www.definicionabc.com/ciencia/postoperatorio.php>
32. Huercanos Esparza, Isabel. Estudio piloto para la validación de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible de enfermería. Biblioteca Lascasas, 2011. Disponible en:
<http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0567.php>
33. Hernández Siampieri. Conceptos de tipo de investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet]. (citado: 25 de marzo 2020). Disponible en:
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
34. Hernández, Fernández y Baptista. Diseños no experimentales. [Internet]. 2012. (citado: 25 de marzo 2020). Disponible en:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
35. García, F., Álvaro, D. Análisis y propuesta de un modelo logístico para la empresa productos Agropecuarios Santa Cecilia S.A de C.V. (tesis de grado). Universidad de las Américas Puebla. México. 2004. Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf
36. Calva, D., Hernández, G. Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla. (tesis de grado). Universidad de las Américas Puebla. México. 2004. Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mercado_r_am/capitulo3.pdf

37. Metodología de la Investigación científica. Población de una investigación. [Internet]. 2013. (citado: 25 de febrero 2020). Disponible en: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
38. Franco, Y. Tesis de Investigación Población y Muestra. Tamayo. Tamayo. [Internet]. 2014. (citado: 25 de febrero 2020). Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
39. Informe Belmont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. [Internet]. (citado: 25 de febrero 2020). Disponible en: https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf
40. MINSA. Norma técnica de salud para la gestión de la historia clínica. [Internet]. 2018. (citado: 2 de abril 2020). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4379.pdf>
41. Elección de sujetos de estudio. [Internet]. (citado: 10 de abril 2020). Disponible en: https://vaccinationtool.appspot.com/divulgacion/divulgacion.jsp?capitulo=estudios_sujetos.html&idioma=ESP
42. Revista Enfermería Herediana. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. [Internet]. 2016. (citado: 10 de junio 2021). Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
43. SciELO. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. [Internet]. 2011. (citado: 10 de junio 2021). Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002
44. Asociación Española de Enfermería en Urología. El lenguaje de los cuidados. [Internet]. 2009. (Citado: 10 de Junio 2021). Disponible en: <file:///C:/Users/Xpert/Downloads/Dialnet-ElLenguajeDeLosCuidados-3066074.pdf>

45. Ciencia y Sociedad. Ética del cuidado humano bajo los enfoques del Milton Mayeroff y Jean Watson. [Internet]. 2001. (Citado: 10 de junio 2021). Disponible en: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciso/article/view/625/1799#:~:text=Para%20Watson%2C%20cuidar%20significa%20%22compromiso,sentimientos%20y%20emociones%20del%20que>
46. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. [Internet]. 2004. (Citado: 10 de junio 2021). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
.....Identificado con DNI.....Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información otorgada a la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación sin mi consentimiento.

Así mismo, confirmo haber sido informada de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Naomy Carmela Senmache Arriola, de la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el departamento de medicina física.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario para contribuir con la investigación.

Chiclayo _____ de _____ del 2020

Firma del participante

Bachiller Enf. Naomy Carmela Senmache Arriola

Investigadora responsable

Anexo 2: Instrumento

INSTRUMENTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS
RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE
CORUGÍA, CHICLAYO 2020**

Fecha: _____

OBJETIVO: obtener información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020.

INSTRUCCIONES: a continuación, se le presentará una serie de enunciados para lo cual pedimos que conteste a cada pregunta marcando con un aspa (X) según considere correcta.

DATOS GENERALES

EDAD: _____

SEXO: M () F () otros ()

OCUPACIÓN: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- a. Primaria ()
- b. Secundaria ()
- c. Superior ()
- d. Superior Universitaria ()

Nº	Relación de confianza y seguridad	Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	La enfermera mostró interés por Ud. Preguntándole cómo se sentía			
2	La enfermera le aclaró las dudas que tuvo sobre la cirugía			
3	La enfermera le inspiró confianza para que Ud. exprese sus sentimientos			
4	La enfermera mantuvo una relación cercana a Ud.			
Apoyo emocional				

5	La enfermera dedicó momentos para tratar temas que preocupan sobre su operación			
6	La enfermera le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó			
7	La enfermera le acompañó en todo momento durante el proceso quirúrgico			
8	Considera que la enfermera ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales que lo atendieron			
9	La enfermera le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó			
10	La enfermera mantuvo un trato amable con usted			
11	La enfermera se mostró carismática en el momento de la atención			
12	La enfermera utilizó un tono agradable de voz durante su atención			
13	La enfermera respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes			
Tacto y escucha				
14	La enfermera ¿Lo hizo sentir fortalecido por medio del contacto físico (le tomó la mano, le dio una palmada en hombro) cuando usted lo necesitó?			
15	La enfermera lo atendió con delicadeza			
16	La enfermera lo escuchó atentamente cuando le habló (le miras a los ojos, responde sus preguntas)			
Ética y respeto				
17	La enfermera ¿Le saludo y se identificó con usted?			
18	La enfermera lo trato con respeto en todo momento			
19	La enfermera cuidó su intimidad durante los procedimientos			
20	La enfermera respeto sus creencias religiosas y costumbres			

Anexo 3: Hoja de codificación del instrumento

Ítem	Puntaje		
	Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	3	2	1
2	3	2	1
3	3	2	1
4	3	2	1
5	3	2	1
6	3	2	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	3	2	1
10	3	2	1
11	3	2	1
12	3	2	1
13	3	2	1
14	3	2	1
15	3	2	1
16	3	2	1
17	3	2	1
18	3	2	1
19	3	2	1
20	3	2	1

TOTAL: 60 puntos

Insatisfecho: 0 a 20

Medianamente satisfecho: 21 a 40

Satisfecho: 41 a 60

Anexo 4: Autorización de la Universidad Señor de Sipán

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA N°029-2020/FACSA-USS

DR. Plinio Junior Muro Solano
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mediante la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, a la vez presentarle a **SENMACHE ARRIOLA NAOMY CARMELA** estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que está realizando el proyecto de investigación denominado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPRADOS RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE DE CIRUGIA , CHICLAYO-2020", este proyecto es requisito fundamental en la asignatura de Investigaciones

Motivo por el cual, acudo a su despacho para solicitarle tenga a bien conceder el permiso a la estudiante para ejecutar el proyecto de investigación en la Escuela que usted tan dignamente dirige.

Agradecido por la atención.
Sin otro particular, me despido de usted
Atentamente,



Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera
Directora de la Escuela Profesional de Enfermería

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES - Chiclayo

05 MAY 2021


TRAMITE DOCUMENTAR!

HORA 10:35 FIRMA

HRDLM
N° REG DOC 3847117

Anexo 5: Autorización del Hospital Regional Docente las Mercedes


Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"


También por seguir la red

N° 024/ 21

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**SENMACHE ARRIOLA
NAOMY CARMELA**

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Particular Señor de Sipán; Para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "Nivel de Satisfacción en Pacientes Post-operados Relacionado con los Cuidados de Enfermería en el Servicio de Cirugía. Chiclayo 2020" en los Servicios del Departamento de Enfermería de este nosocomio, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Mayo 2021


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.
Dr. Pineda Junior
DIRECTOR DE CUI
C.M.P. 64261 R.N.E. 3014


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.
Mag. Isabel G. Lizarraga de Maguilla
C.E.P. 0019
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Anexo 6: Tablas del cuestionario

Tabla 7: Distribución de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según edad.

EDAD	N° PACIENTES	% PACIENTES
18-35	21	31.82
36-53	20	30.30
54-71	17	25.76
72-89	8	12.12
TOTAL	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Tabla 8: Distribución de pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según sexo.

SEXO	N° PACIENTES	% PACIENTES
FEMENINO	35.00	53.03
MASCULINO	28.00	42.42
OTROS	3.00	4.55
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Tabla 9: Distribución de pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según ocupación.

OCUPACION	N° PACIENTES	% PACIENTES
AMA DE CASA	8	12.1
COMERCIANTE	3	4.5
COMERCIANTE	1	1.5
CONTADOR	1	1.5
ESTUDIANTE ENFERMERIA	1	1.5
ENFERMER	1	1.5
ESTUDIANTE	8	12.1
INDEPENDIENTE	43	65.2
PROFESORA	1	1.5
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

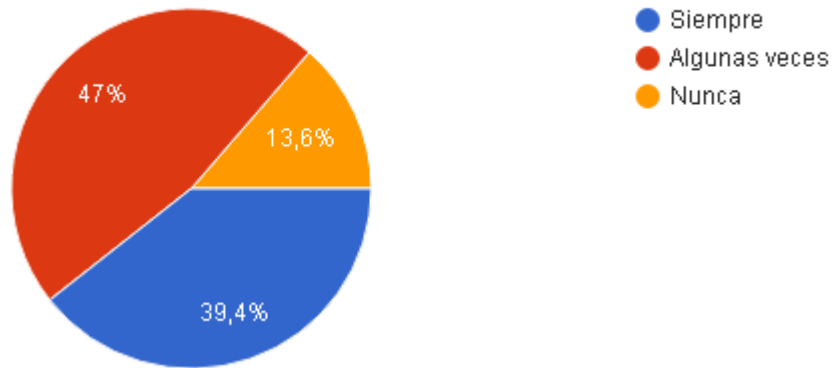
Tabla 10: Distribución de pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes, según Grado de Instrucción.

GRADO INSTRUCCIÓN	N° PACIENTES	% PACIENTES
PRIMARIA	6	9.1
SECUNDARIA	23	34.8
SUPERIOR	27	40.9
SUPERIOIR UNIVERSITARIA	10	15.2
Total	66	100%

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

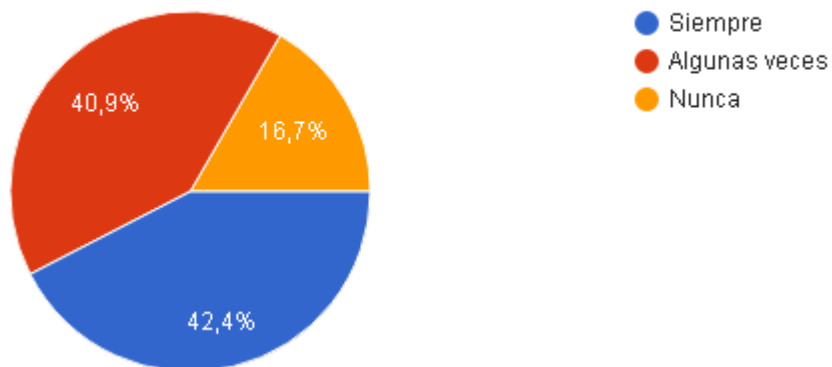
Anexos 7: Figuras del cuestionario

Figura 6: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem1; la enfermera mostro interés por Ud. preguntándole como se sentía



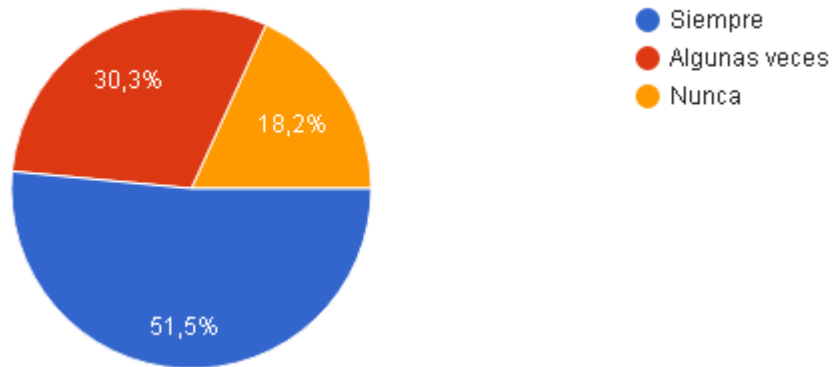
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 7: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem2; la enfermera le aclaro las dudas que tuvo sobre la cirugía.



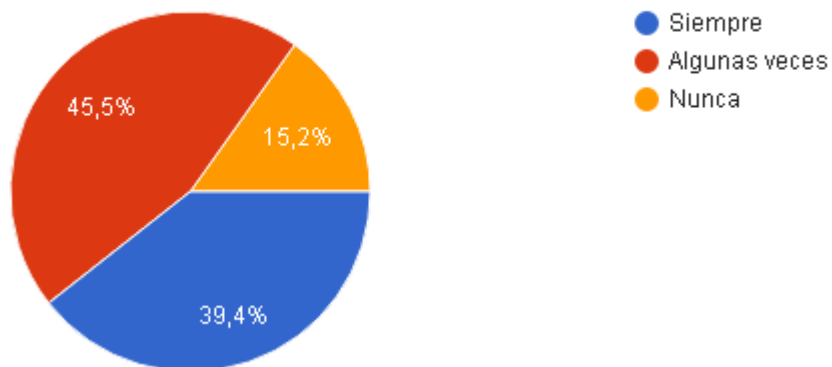
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 8: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 3 la enfermera le inspiró confianza para que Ud. exprese sus sentimientos.



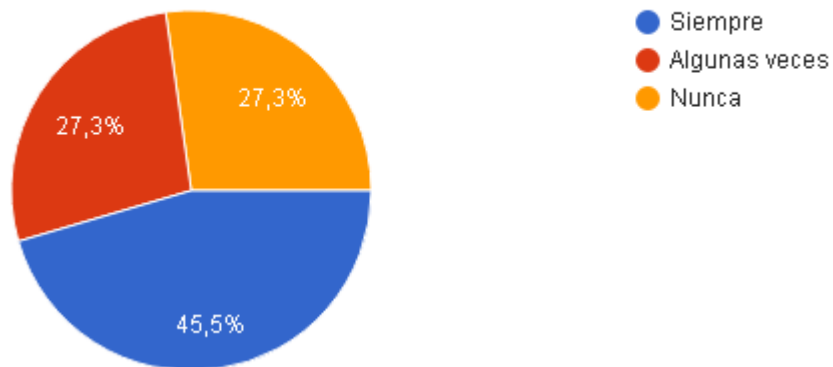
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 9: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 4; la enfermera mantuvo una relación cercana a Ud.



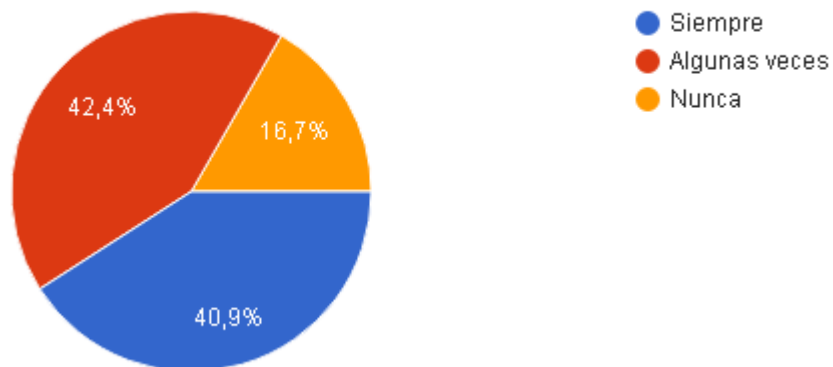
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 10: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 5; la enfermera dedico momentos para tratar temas que preocupan sobre su operación.



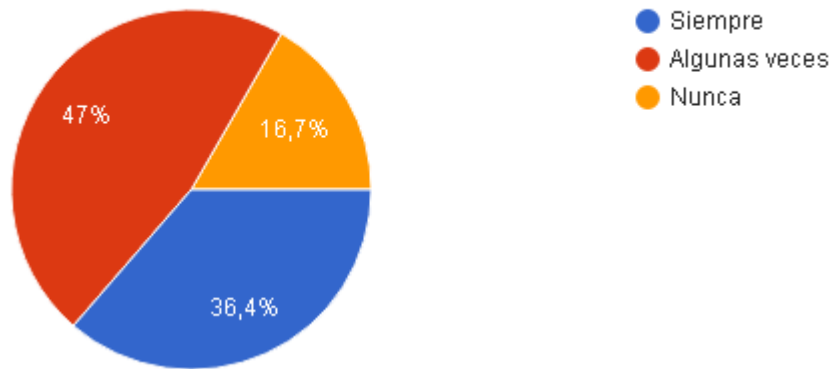
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 11: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 6; la enfermera le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizo.



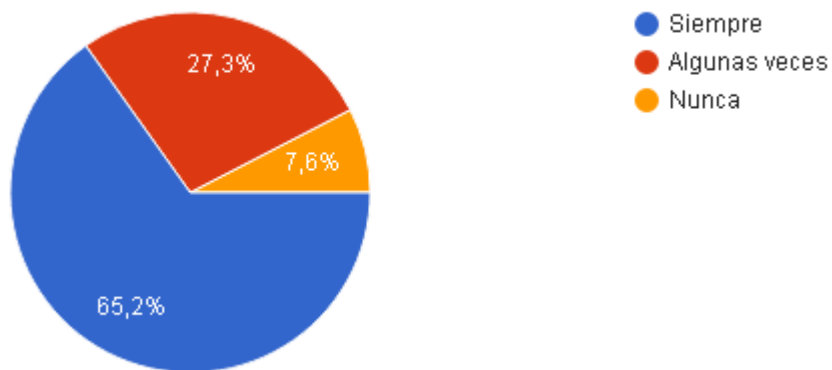
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 12: Distribución de pacientes post-operados que respondieron al ítem 7; la enfermera le acompañó en todo momento durante el proceso quirúrgico.



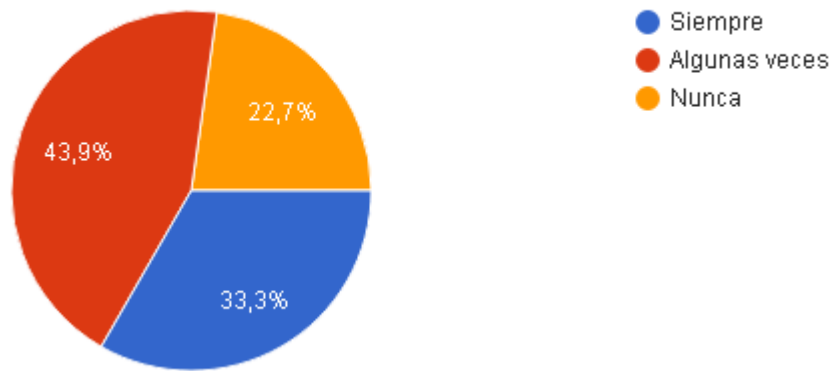
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 13: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 8; considera que la enfermera ocupa un lugar importante en el equipo profesional que lo atendieron.



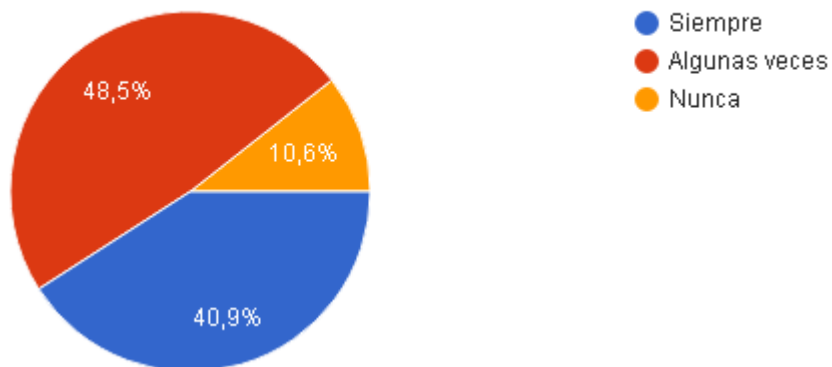
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 14: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 9; la enfermera le brindo palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó.



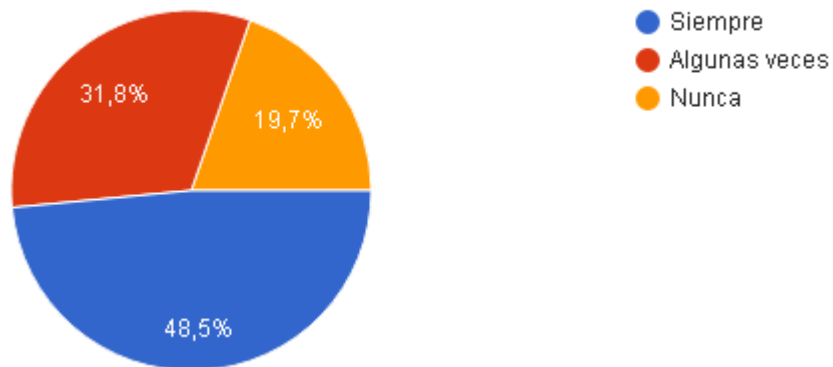
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 15: Distribución de pacientes postoperados que respondieron al ítem 10; la enfermera mantuvo un trato amable con Ud.



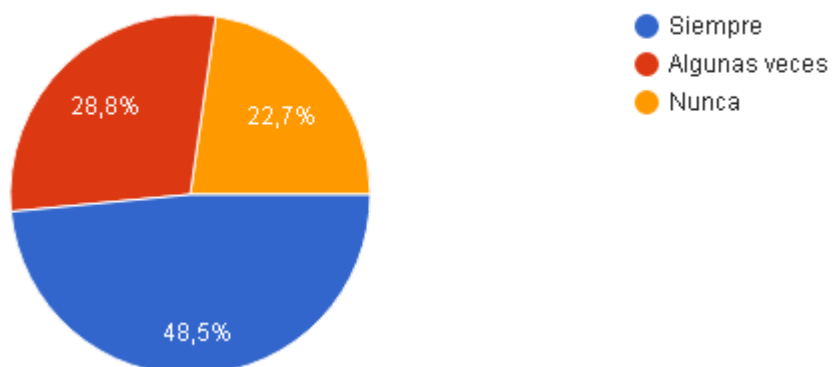
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 16: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 11; la enfermera se mostró carismática en el momento de la atención.



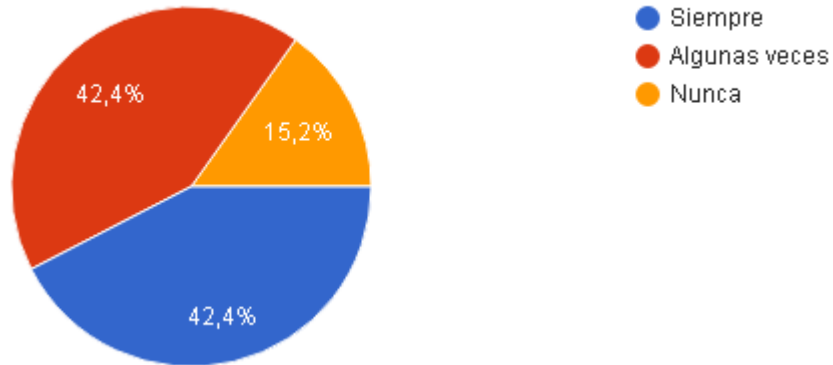
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 17: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 12; la enfermera utilizó un tono agradable de voz durante su atención.



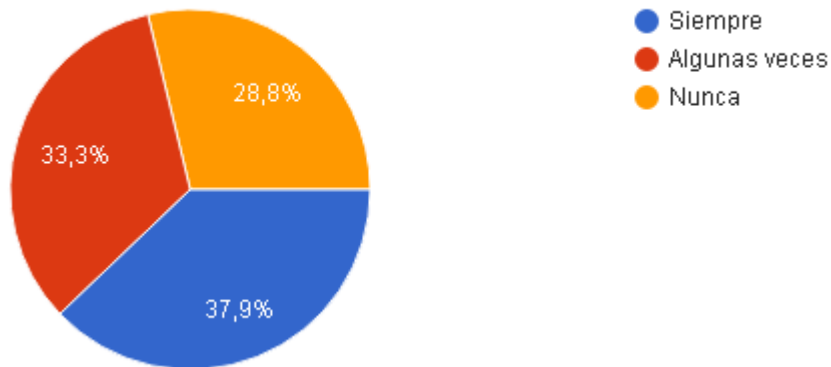
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 18: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 13; la enfermera respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes.



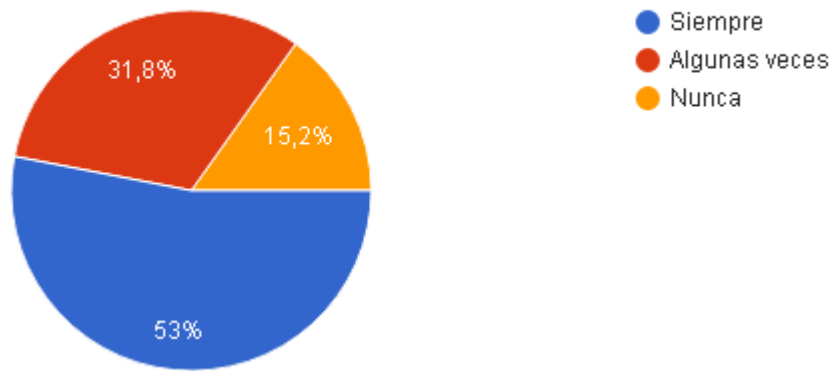
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 19: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 14; la enfermera lo hizo sentir fortalecido por medio del contacto físico le tomo la mano, le dio una palmada en el hombro cuando Ud. lo necesitó.



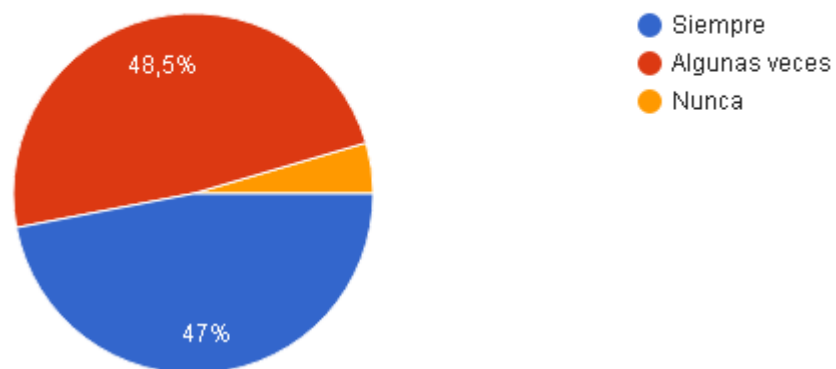
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 20: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 15; la enfermera lo atendió con la delicadeza.



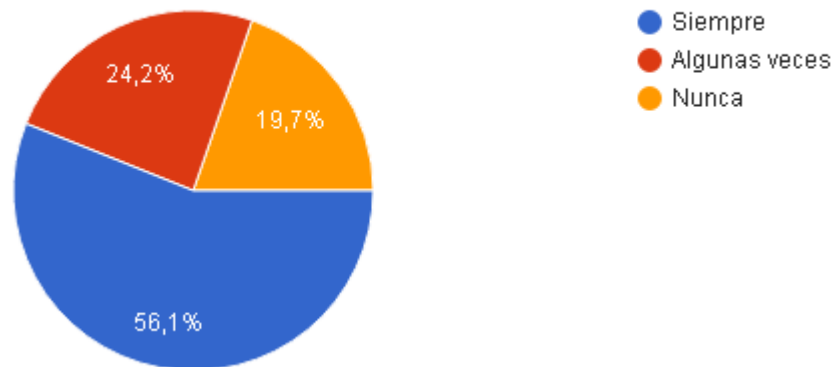
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 21: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 16; la enfermera lo escucho atentamente cuando le hablo.



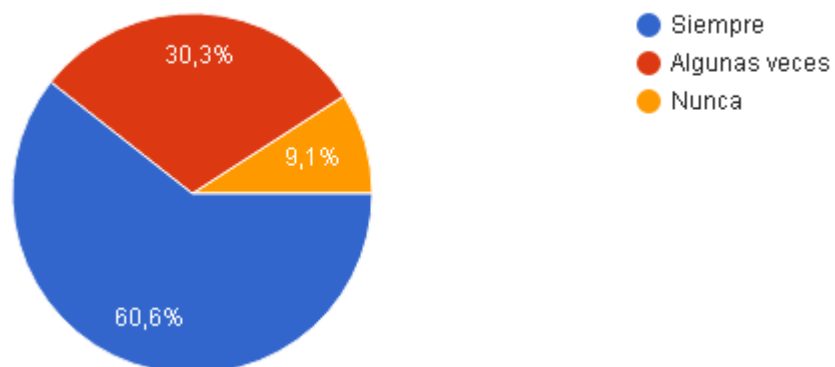
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 22: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 17; la enfermera le saludo y se identificó con Ud.



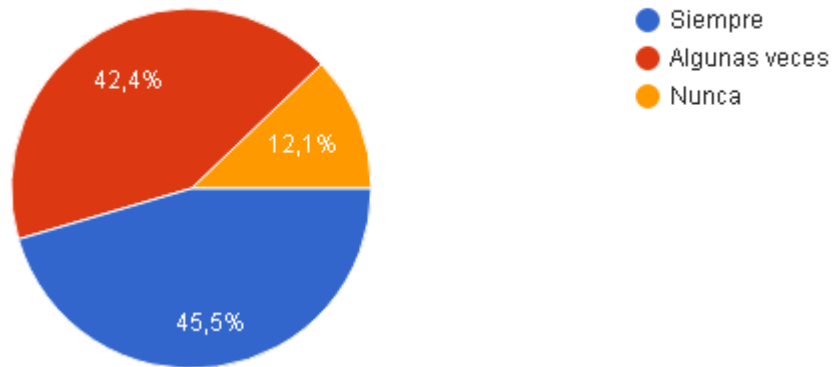
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 23: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 18; la enfermera lo trato con respeto en todo momento.



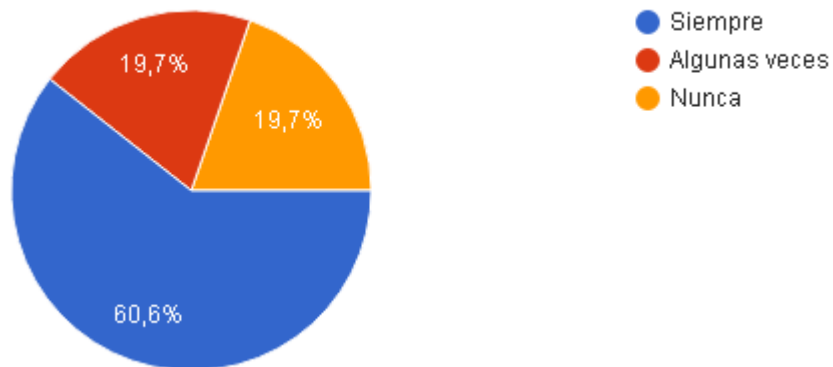
Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 24: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 19, la enfermera cuidó su intimidad durante los procedimientos.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

Figura 25: Distribución de pacientes post operados que respondieron al ítem 20, la enfermera respeta sus creencias religiosas y costumbres.



Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería a los pacientes postoperados en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2020

● **25% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 22% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.uss.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-13 Submitted works	2%
5	hdl.handle.net Internet	1%
6	1library.co Internet	1%
7	repositorio.upch.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%