

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN  
POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE  
NAZARENO, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORA**  
**SILVIA LIMACO LLOCCLA**

**Callao - 2019**  
**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DR. ROGELIO CÉSAR CÁCEDA AYLLÓN PRESIDENTE
- DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA SECRETARIO
- MMG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES VOCAL

**ASESORA:** MG. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 99

**Fecha de Aprobación de la tesis:** 22 de Setiembre de 2019

**Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU**, de fecha 30 de Octubre del 2018, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi familia que siempre ha estado en los momentos buenos y malos de mi vida.

A mis padres por ser quienes iluminaron mi camino para poder llegar a ser una profesional.

A mi hija que es el orgullo y mi razón de existir.

A mi esposo que me brinda su amor y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Con infinita gratitud a la Universidad Nacional Del Callao “Alma mater”, por brindarme la oportunidad de lograr esta especialización en Centro Quirúrgico.

A la Escuela de Postgrado de la UNAC, por acogerme em sus aulas.

A la Facultad de Enfermería y a sus docentes, por inculcarnos valores y vocación de servicio.

## ÍNDICE

INDICE .....	4
INDICE DE TABLAS .....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN.....	9

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del Problema .....	15
1.3 Objetivos.....	16
1.4 Limitantes de la investigación .....	17

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.3 Conceptual.....	27
2.4 Definición de términos básicos .....	39

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1 Hipótesis.....	41
3.2. Definición conceptual de variables .....	42
3.2. Operacionalización de variables .....	43

### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1 Tipo y diseño de la de Investigación.....	45
4.2 Población y muestra.....	46
4.3 Lugar de estudio.....	48
4.4 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información .....	48
4.5 Análisis de datos .....	49

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

Resultados .....	50
------------------	----

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN RESULTADOS**

Discusión de resultados .....	80
-------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES</b> .....	84
---------------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	85
------------------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	86
---	----

## **ANEXOS**

Anexo 1: Cuestionario

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Matriz de Datos

Anexo 4: Gráficos

## TABLA DE CONTENIDO

Tabla 1.	Características generales de los pacientes post-operados mediatos del Hospital de Apoyo de Jesús -Nazareno. 2019 .....	50
Tabla 2.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas nutricionales ..	52
Tabla 3.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de eliminación	54
Tabla 4.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de reposo, confort y de evitación del dolor.....	56
Tabla 5.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de seguridad y protección	58
Tabla 6.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de amor y pertenencia .....	60
Tabla 7.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las expectativas en cuanto a la accesibilidad, agilidad y comunicación .....	62
Tabla 8.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a disponibilidad .....	64
Tabla 9.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a cortesía .....	66
Tabla 10.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a confianza ....	68
Tabla 11.	Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a competencia .....	70
Tabla 12.	Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las necesidades básicas (fisiológicas nutricionales; fisiológicas de eliminación; fisiológicas de reposo, control y evitación de dolor; de seguridad y protección; de amor y pertenencia).....	71
Tabla 13.	Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las expectativas (accesibilidad, agilidad y comunicación) y las percepciones (disponibilidad, cortesía, confianza y competencia) .....	74
Tabla 14.	Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería. ....	77
Tabla 15.	Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería. ....	79



## RESUMEN

El objetivo del proyecto será determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.

El presente trabajo corresponde al diseño de estudio correlacional. Porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos conceptos, Según la intervención del investigador, el estudio fue descriptivo, porque se describieron las variables en estudio. Según la ocurrencia de los hechos fue de tipo prospectivo ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante. Según el período de tiempo el estudio fue de tipo transversal, porque se tuvo en cuenta en un tiempo determinado durante el estudio. La población se estimó en base al promedio de usuarios hospitalizados, según dato de la oficina de estadística del Hospital e Apoyo de Jesús Nazareno con una muestra de 80 pacientes postoperados.

En cuanto a los resultados del 100% del total de encuestados. El 50.27% manifiesta que está satisfecho con el cuidado de enfermería, el 35.11% se encuentra muy satisfecho. el 14.18% y 0.38% se encuentran no satisfechos y poco satisfechos respectivamente.

En conclusión, los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno manifiestan que están satisfechos con los cuidados de enfermería.

**PALABRAS CLAVE: SATISFACIÓN, CUIDADO DE ENFERMERIA, PACIENTE POST-OPERADO**

## **ABSTRACT**

The objective of the project will be to determine the level of satisfaction of post-operated patients regarding nursing care in the Recovery Unit of the Jesus de Nazareno Support Hospital, Ayacucho department from January to September 2019.

The present work corresponds to the correlational study design. Because it aims to know the relationship or degree of association that exists between two concepts, According to the intervention of the researcher, the study was descriptive, because the variables under study were described. According to the occurrence of the events, it was prospective as it was necessary to establish the current information bridges and from now on. Depending on the period of time the study was cross-sectional, because it was taken into account at a certain time during the study. The population was estimated based on the average of hospitalized, according to data from the statistics office of the Hospital and Support of Jesus Nazareno with a sample of 80 postoperated patients.

Regarding the results of 100% of the total respondents. 50.27% state that they are satisfied with nursing care, 35.11% are very satisfied. 14.18% and 0.38% are not satisfied and little satisfied respectively.

In conclusion, post-operative patients at the Surgical Center of Jesús de Nazareno Support Hospital state that they are satisfied with nursing care.

**KEY WORDS: SATISFATION, NURSING CARE, POST-OPERATED PATIENT**

## INTRODUCCIÓN

El cuidado del paciente en la etapa postoperatoria se lleva a efecto, una vez que se ha concluido su intervención quirúrgica y es traslado de las instalaciones del quirófano a la Unidad de Recuperación Post anestésica (URPA) Mediata. A partir de esa etapa la atención de la enfermera(o) se centra, en torno a la valoración integral del paciente y su continua vigilancia, con el fin de proporcionar una asistencia de alta calidad profesional, iniciando por la identificación de complicaciones y su oportuno tratamiento, el cual incluye la atención con capacidad, seguridad y calidez, siendo indispensable que el personal de la unidad tenga contacto (comunicación) con el paciente y sus familiares.

De igual manera la enfermería se define como la función específica de ayudar a la persona enferma o sana (paciente) a la realización de actividades que contribuyan a la salud o a su recuperación que realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios y hacerlo de tal manera que lo ayude a ganar la independencia lo más rápido posible; Según sustenta en la teoría de la enfermería Virginia Henderson; que de la misma manera, considera al paciente como un individuo que precisa ayuda para conseguir independencia e integridad o integración total de mente y cuerpo.

La presente investigación titulada “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO 2019” se realiza con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes post-

operados con los cuidados prestados por el equipo de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno.

Al tratarse de una investigación descriptiva conoceremos lo que el paciente requiere, siendo ellos los principales beneficiarios. Además, se creará una necesidad de mejorar la capacidad resolutive del Hospital sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en pacientes.

El presente informe final de investigación consta de siete apartados; I: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y justificación, II: incluye los antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, III: considera las variables e hipótesis, IV: metodología; V: resultados obtenidos; VI, discusión de variables y VII: Conclusiones y recomendaciones, asimismo, contiene un apartado de anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En nuestro medio, son muy pocos los trabajos de la satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería, de allí el interés de iniciar esta investigación y saber las dimensiones más influyentes en su determinación, de tal manera que será un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora integral de la calidad del cuidado.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del cuidado por lo tanto la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir órdenes medicas relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe, sino que la prioridad debe estar enfocada hacia el buen trato y el logro de la satisfacción plena del paciente. Esto favorecería la recuperación del paciente en un corto tiempo (1). El paciente postoperado requiere de necesidades, cuidados y deseos que deben ser

atendidos y resueltos, en este caso, por la enfermera(o), quien tiene la misión de brindar una atención bajo un manejo protocolizado de recetas, fichas clínicas. De esto dependerá el nivel de satisfacción del paciente. Tal y como concluye Pérez Zúñiga, Gloria, Nelly Gracia Castillo, en su trabajo Satisfacción del usuario sobre trato digno recibido por Personal de Enfermería, que tenía como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre el trato digno por el personal de enfermería; el dónde el 98,6%, de pacientes mencionaron que lo tratan con respeto, el 94,6% refieren que les tratan de forma amable y se les explica los procedimientos, el 90,5% de los pacientes es llamado por su nombre. En conclusión, el 81,6% de los pacientes se muestran satisfechos del trato de enfermería (2).

Por ello es importante tener en cuenta que los cuidados que brinda la enfermera al paciente después de la operación debe ser en forma integral, a través de acciones y procedimientos que realizan para satisfacer las necesidades sociales y afectivas, favoreciendo su recuperación y disminuir el tiempo de permanencia en el hospital generando en el paciente una mayor confianza con la enfermería.

En Perú, y en especial en zonas vulnerables como la nuestra mejorar la calidad de la atención en salud sigue siendo una prioridad y de vital importancia. Parece evidente, los servicios de salud en el país, no son de buena calidad, en muy pocos casos existe una incuestionable satisfacción de los usuarios, casi siempre la población manifiesta que los servicios son deficientes y si constatamos cumplimiento de normas o

estándares, la brecha es mayor, ya que en ningún caso se ha acreditado Institución de salud alguna y las autoevaluaciones no muestran que se cumple con ofertar servicios de salud de buena calidad (3). Se sabe que la satisfacción en el usuario refleja credibilidad, confiabilidad y un prestigio para la entidad o institución.

A los proveedores de la atención, entre ellos los enfermeros, les asiste una importante cuota de responsabilidad, pues siempre se han caracterizado por ser profesionales al servicio y cuidado del paciente. Por ello la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado que brinda al paciente para lograr su plena satisfacción. Sabiendo que el paciente postoperado divisa una serie de reacciones que le ocasionan estrés, temor, angustia, alterando su bienestar emocional y psicosocial. El temor a las complicaciones luego de la operación, el ambiente hospitalario y la experiencia como pacientes, hace que precisen de cuidados con calidad y calidez. (4)

De esta manera podemos observar en la investigación de Llashag Saavedra, Lizbeth Daisy sobre Satisfacción de los pacientes post operados acerca los cuidados de Enfermería. Hospital II Essalud. Huaraz, 2017. El cual tuvo como propósito, determinar la satisfacción de los pacientes post operados acerca los cuidados de enfermería, investigación de tipo cuantitativa, descriptivo y transversal de diseño no experimental. Concluye que del 100% (44) de la población encuestada en la dimensión cuidado, el 11% (5) se muestra estar insatisfecho,

seguido de 18% (8) se muestra estar satisfecho el 20 % (9) respecto a que si le escucharon las enfermeras a sus problemas, y finalmente respecto a la preocupación que mostraron las enfermeras por el 7% (3) está satisfecho frente a un 14% (6) que se siente insatisfecho. (5) entonces se puede manifestar que Las enfermeras cumplen una función importante el de ser cuidador cumpliendo acciones, actitudes y comportamientos con base científica, experiencia, intuición y pensamiento crítico relacionado para con el ser humano en el sentido de promover, mantener y recuperar su dignidad y totalidad humana.

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

En los establecimientos de salud de Ayacucho, el cuidado de los pacientes se ve afectada por la calidad de profesionales, los materiales con los que cuenta y el ambiente laboral. Tal es el caso del hospital de apoyo de Jesús Nazareno, que se encuentra ubicado en un área urbano marginal, donde acuden usuarios, en su mayoría, de bajos recursos o precaria situación económica que muchos de ellos son intervenidos quirúrgicamente, generándoles necesidades y/o problemas propios de la intervención, así como temor, angustia y ansiedad respecto a probables complicaciones operatorias.



Un dato importante también es que en Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno no existe un estudio actualizado que evidencie el grado de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el posoperatorio. Esto conlleva a la carencia de una evaluación y monitoreo por parte de las enfermeras en cuanto a los cuidados que puedan ofrecer generando insatisfacción en los pacientes.

El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, nos referimos al hecho de que el personal no solo debe identificarlo por su nombre, sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud.

Es por eso que se tiene la necesidad de conocer el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado brindado por la enfermera(o), siendo la satisfacción una variable importante para la evaluación y mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?.
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.

### **1.3.2. Objetivo Especifico**

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Limitante teórico**

Escasa producción de artículos e investigaciones científicas sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención en enfermería dentro de la región de Ayacucho. Debido a ello se tiene pocos datos estadísticos y antecedentes que nos permitan profundizar mayormente el tema.

#### **1.4.2. Limitante temporal**

La investigación es transversal; pues se ejecutará en un tiempo determinado. Se llevará a cabo en un periodo de 9 meses, los cuales comprenden desde enero hasta setiembre del año 2019.

#### **1.4.3. Limitante espacial**

La investigación se ejecutará en la: UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO, REGIÓN DE AYACUCHO PAÍS PERÚ.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

GARCÍA HERNÁNDEZ María Dolores. "Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería" en el hospital general Cunduacán Tabasco. (México) 2015.

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención en enfermería, en su metodología realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra de 58 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Concluyendo que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería (6).

S. RODRÍGUEZ / M. CÁRDENAS / A. L. PACHECO / M. RAMÍREZ / N. FERRO & E. ALVARADO. "Reflexión teórica sobre el arte del cuidado" Enfermería Universitaria. 191-198 (México) 2017.

Llegaron a la conclusión que el arte del cuidado se sustenta según las concepciones fundamentales del arte, principalmente como actividad práctica, asimismo se identifican las acepciones del arte como conocimiento y como sensibilidad. En síntesis, hasta este momento se puede decir que el arte del cuidado se da en una relación intersubjetiva, la enfermera(ro) hace una abstracción de la realidad de la persona y esta hace una autopercepción para objetivar sus necesidades. De esta interacción se derivan las acciones cuidativas basadas en el amor, en el respeto a la dignidad de la persona (7). Este cuidado requiere que la enfermera desarrolle la capacidad de observación de lo humano en sí misma y en los que cuida, para reconocer al ser en su esencia; mejora la afectividad que conlleva un cuidado amoroso hacia las otras personas y familiares.

SANTANA DE FREITAS Juliana & BAUER DE CAMARGO Silva Ana. "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza". (Brasil) 2014. Siendo sus objetivos: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de 22 Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea

de tres instrumentos. La edad varió de 18 a 79 años, con mediana de 48 años y el grupo de edad más frecuente fue entre 41 y 50 años. De los 275 entrevistados, 194 (70,5%) eran casados o vivían con compañero(a); 169 (61,5%) eran del sexo masculino; 155 (56,4%) estaban empleados y 154 (56,0%) estudiaron por un período igual o superior a nueve años. Se destaca que ningún de los nueve ítems evaluados alcanzó en nivel deseable de atención de enfermería (100% de positividad), dos fueron considerados seguros y también de calidad (positividad igual o superior al 80%), y los demás fueron considerados pobres, sobresaliendo aquellos dirigidos a las necesidades espirituales, seguridad física y necesidades sociales, que alcanzaron los scores más bajos de positividad. Para comprender la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, fue utilizado el Instrumento de Satisfacción del Paciente. Se pudo concluir que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todos los dominios evaluados. Sin embargo, se identificó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente (8).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En Ayacucho, un estudio de investigación “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016”; en cuyo objetivo tiene determinar

el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA, y podemos encontrar como método de estudio que fue descriptivo-transversal; donde trabajaron con una población de 160 pacientes y tomaron según su muestra intencional 40 pacientes mediante un cuestionario. Podemos mencionar en sus resultados que el 37,5% presento satisfacción alta en el aspecto humano, mientras que el 57,5% en el aspecto técnico; y concluyo que el 50% presenta satisfacción alta en los pacientes post operados. (9)

PANTOJA SILVA Georgina Elizabeth / RIVERA PASTOR Luisa & RODENAS REYMUNDO Nila. "Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del enfermero en el alivio del dolor post quirúrgico en la unidad de recuperación post anestésica, Clínica Oncosalud". (Lima) 2017, presentado para obtener el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico.

Señala que el nivel de satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el alivio del dolor post operatorio es medio el cual representa un 55.8% del total de pacientes encuestados, porque las enfermeras al orientarlo a manejar de una buena manera del dolor postoperatorio utilizan un lenguaje claro y sencillo así mismo es bajo cuando las enfermeras no entienden o comprenden como se siente. En cuanto a la continuidad del cuidado sobre los cuidados de enfermería la satisfacción es medio, tiene un mayor porcentaje bajo cuando las enfermeras durante el turno no valoran o atienden sus necesidades.



En Ayacucho en una tesis de licenciatura titulada “Calidad de atención del personal de salud según la percepción de los usuarios que acuden a los Centros de Salud del distrito de Ayacucho”. Agosto – setiembre 2015, presentado por Reyna Llactahuáman Huamaní, Diana Mitma Huamaní. Concluyen que los pacientes perciben la atención de la enfermería de una manera no muy fluida y que a veces los enfermeros son reacios a las peticiones que se les pide, generando en los pacientes un nivel de satisfacción bajo en cuanto a la calidad de atención del personal de salud, específicamente en el área de cirugía y descanso por parte de las enfermeras. Esto demuestra que es necesario implementar medidas de evaluación de la calidad de los servicios de salud en todas las instituciones hospitalarias públicas y privadas, puesto que la inconformidad se ha ido incrementado en los últimos años. En diversos estudios que se realizaron se encontró que la mayor inconformidad se debió a la mala atención por parte del personal de salud y la otra es que falla en las medidas terapéuticas aplicadas.

León S. O. “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo” (Trujillo) 2016.

La investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Donde concluyeron que: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del

cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería (10).

## **2.2. Bases Teóricas**

Para realizar las aproximaciones a los conceptos de satisfacción y atención de enfermería se plantea el modelo de Virginia Henderson (teoría de la enfermería), que se ubica en los modelos de las necesidades humanas. en la categoría de enfermería humanística, donde el papel de la enfermera es la realización (suplencia o ayuda) de las acciones que la persona no puede realizar en un determinado momento de su ciclo de vital, enfermedad, infancia o edad avanzada.

Para Henderson la enfermería se define como la función específica de ayudar a la persona enferma o sana, a la realización de actividades que contribuyan a la salud o a su recuperación (o a una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios y hacerlo de tal manera que lo ayude a ganar la independencia lo más rápido posible (12).

Para Henderson (1961) el origen de los cuidados básicos de enfermería puede encontrarse en las necesidades humanas. Tal vez se reconozca de un modo general que las raíces de la enfermería se encuentran en necesidades humanas fundamentales. Independientemente de que la persona atendida goce de buena salud o padezca de una enfermedad, la enfermera ha de tener presente que, invariablemente, el ser humano necesita alimentos, albergue, prendas de vestir, muestras de afecto y aprobación y ha de tener la sensación de que es útil en la dependencia mutua de las relaciones sociales (13).

Si bien todos los seres humanos tienen necesidades comunes, hay que tener en cuenta que estas necesidades se satisfacen mediante sistemas de vida tan variados que puede afirmarse que no hay dos iguales. Significa que la enfermera, por competente que sea en su trabajo y por mucho que en él se esfuerce, nunca podrá comprender totalmente a una persona ni proporcionarle todo lo que ésta necesite para su bienestar. Lo único que puede hacer es ayudarla en aquellas actividades que contribuyen a ese estado que, para esa persona significa salud o convalecencia de una enfermedad o la muerte sin sufrimiento (13).

Henderson (1961) en su teoría señala que para comprender al paciente, la enfermera debe estar siempre atenta a sus palabras y a sus gestos, y ha de alentarle a manifestarse como pueda, lo que en cada momento sienta. El análisis del significado de las palabras del paciente, de su silencio, de su expresión, de sus movimientos, no cesa nunca. Actuar de esta forma, y hacerlo con tal naturalidad que no dificulte el desarrollo de

una relación constructiva, entre la enfermera y el paciente, es un verdadero arte. Tan indispensable es una relación constructiva en el ambiente terapéutico (13),

En tal sentido se puede señalar que los cuidados básicos de enfermería, considerados como un servicio derivado del análisis de las necesidades humanas, son universalmente los mismos, porque todos tenemos necesidades comunes; sin embargo, varían constantemente porque cada persona interpreta a su manera esas necesidades (13). En otras palabras, la enfermería básica se compone de los mismos elementos identificables, pero éstos se han de adaptar a las modalidades y a la idiosincrasia de cada persona.

Para Henderson (1961) estas necesidades están interrelacionadas entre sí, son comunes a todas las personas y en todas las edades. Cada una de ellas contiene aspectos sociales, fisiológicos, culturales y afectivos. Lo que se altera no es la necesidad, sino la satisfacción y el grado de satisfacción es distinto para cada persona. Aunque no prioriza las necesidades.

Asimismo, Henderson pone de relieve que la enfermera debidamente preparada tiene oportunidad, mientras presta sus servicios básicos, de escuchar al paciente, de conocer su idiosincrasia y la de sus familiares, de determinar sus necesidades y de captarse la confianza que tan esencial es para la mayor eficacia de los cuidados de enfermería.

Conocer las 14 necesidades básicas de Henderson ayudará a determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado en la Unidad

de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno.

### **2.3. Conceptual**

#### **Cuidados**

##### **Cuidados básicos de enfermería**

Para Henderson (1961) el cuidado está dirigido a suplir los déficits de autonomía del sujeto para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales (13). Entonces se puede señalar que el cuidado es la acción de cuidar, asistir, preservar, el cual implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratando de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio.

Los cuidados básicos de enfermería, considerados como un servicio derivado del análisis de las necesidades humanas, son universalmente los mismos, porque todos tenemos necesidades comunes; sin embargo, varían constantemente porque cada persona interpreta a su manera esas necesidades (13). En otras palabras, la enfermería básica se compone de los mismos elementos identificables, pero éstos se han de adaptar a las modalidades y a la idiosincrasia de cada persona.

Además, el cuidado de enfermería implica controlar el estado del paciente con una cierta regularidad. Si un paciente está internado, el individuo que lo cuida debe estar atento para, ante y cualquier complicación, llamar a un médico o al profesional correspondiente;

además puede ser necesario que lo asista durante sus comidas, lo ayude durante su higiene personal, dependiendo de la gravedad de su estado. El cuidado en enfermería implica también la promoción de la salud, el respeto a todos los derechos humanos y sociales del individuo, de la familia y comunidad, constituye la actitud ética fundamental del ejercicio profesional. La primera lealtad de la profesión de enfermería es la que debe al paciente sea de la clase social que tenga o la cultura que posea (25).

Las necesidades básicas que la enfermera trata de satisfacer existen independientemente del diagnóstico, cualquiera sea la modificación que éste determine en ellas. En mayor proporción influyen en la enfermería básica ciertos síntomas o síndromes tales como el coma, el delirio, la depresión mental, la deshidratación, el shock, las hemorragias, la incapacidad motora, la marcada perturbación de los líquidos del organismo o la falta aguda de oxígeno. De manera más especial, afectan a los cuidados de enfermería la edad, la formación cultural, el equilibrio emocional y las incapacidades físicas e intelectuales del individuo. Aun en el caso de que dos pacientes sufran la misma patología general (como por ejemplo, un estado febril agudo) y hayan sido objeto del mismo diagnóstico (por ejemplo, bronconeumonía), los cuidados de enfermería serán muy distintos según se trate de un lactante o de un hombre de 80 años; los cuidados de enfermería de un muchacho de 16 años, que ha de sufrir una amputación de un brazo, varían considerablemente según sea un joven retrasado o muy inteligente (13).

Henderson (1961) definió entonces 14 necesidades básicas indispensables para mantener la armonía e integridad de la persona. Cada necesidad está influenciada por los componentes biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales. Las necesidades interactúan entre ellas, por lo que no pueden entenderse aisladas. Las necesidades son universales para todos los seres humanos, pero cada persona las satisface y manifiesta de una manera.

Respirar normalmente.

Comer y beber adecuadamente.

Eliminar por todas las vías corporales

Moverse y mantener posturas adecuadas.

Dormir y descansar.

Escoger la ropa adecuada, vestirse y desvestirse.

Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales, adecuando la ropa y modificando el ambiente.

Mantener la higiene corporal y la integridad de la piel.

Evitar peligros ambientales y evitar lesionar a otras personas.

Comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores u opiniones.

Vivir de acuerdo con los propios valores y creencias.

Ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal.

Participar en actividades recreativas.

Aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal y a usar los recursos disponibles (13).

La edad, el temperamento, la situación social y cultural y la capacidad física e intelectual del paciente influyen en la determinación del plan de ayuda propio de cada caso; también influyen los estados patológicos o síndromes tales como conmociones, fiebre, infecciones, deshidratación o depresión. La preparación de un plan por escrito contribuye a la unidad y continuidad de los cuidados; sin embargo, el plan debe ser modificado, cada hora, día o semana, según exija el cambio del estado del paciente. En el caso de enfermedades graves, estas necesidades pueden cambiar tan rápidamente que no sea posible cristalizar un régimen en un plan por escrito (13).

### **Aspecto humano o enfermería humanizada**

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza <sup>27</sup> entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía De Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona).El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de



salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (27).

El cuidado profesional es asumir una respuesta meditada que envuelve un poder espiritual de afectividad. El cuidado profesional es desarrollado por profesionales de enfermería con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian a individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud.

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros (18).

El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud (19).

### **Aspectos técnicos científicos**

La etapa técnica de los cuidados se relaciona con el concepto de la salud como lucha contra la enfermedad.

A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, ha habido avances científicos y tecnológicos, que influyen en el quehacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos, que la esencia de éste es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano (20).

En la actualidad la enfermera (o) puede realizar acciones hacia un paciente con el sentido de obligación o responsabilidad (21).

Pero puede ser falso decir que ha cuidado al paciente si tenemos en cuenta que el valor del cuidado humano y del cuidar implica un nivel más alto: la integridad de la persona y la calidad de la atención. Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida (22).

La revisión acerca del cuidado de enfermería nos lleva a la reflexión de que el profesional de enfermería necesita una reforma humanista que le permita formarse un correcto y elaborado juicio de lo que significa cuidar al paciente y centrar su función, en la atención y apoyo, para que de esta manera se puedan brindar servicios de una clase nueva y diferente de profesionales sanitarios (21).

### **Asistencia de enfermería postoperatoria**

Período de cuidados que comienza cuando el paciente termina la cirugía y la completa recuperación del paciente, o la recuperación parcial del mismo, con secuelas pudiendo en caso de fracasar, la terapéutica finalizar con la muerte. Tiene el propósito de complementar las necesidades psicológicas y físicas directamente después de la cirugía.

Al pasar el efecto de la anestesia suele ir acompañado de sensaciones dolorosas, según el tipo de intervención, por lo que los períodos postoperatorios exigen cuidados especiales. La terapéutica quirúrgica puede dividirse en tres etapas: la preparación preoperatorio, la intervención en si (operatoria) y el período postoperatorio que a su vez puede subdividirse en postoperatorio inmediato, mediato y tardío (23).

La asistencia de enfermería constituye la esencia de la profesión, pero con una mirada global se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas, se basa en el respeto a las personas, es intencional, es planificado, es dirigido.

## **Cuidados Básicos de Enfermería Postquirúrgico**

Según Zanabria Gamarra Maura señala que el cuidado de enfermería posoperado abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente cuando éste se encuentre proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales tras cualquier acto anestésico o quirúrgico; monitoreando la salud y a asistir sanitariamente al paciente (31).

Además, que el cuidado postoperatorio se da en etapas:

### **Primera etapa: Cuidado Postoperatorio Inmediato:**

Inicia una vez terminada la operación, hasta las seis horas posteriores. Sin embargo, otras veces suele prolongarse hasta 36 h. Dentro de esta etapa, los cuidados de Enfermería se orientan a la identificación en forma precoz de signos de alarma a nivel cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mediante la valoración y monitoreo de los signos vitales, la conservación de la posición idónea, el manejo del dolor, y la seguridad y protección; para evitar cualquier complicación, e identifica los riesgos que permitan actuar inmediatamente (31)

### **Segunda etapa: Cuidados postoperatorio Mediato:**

Se considera al período que transcurre de (24 o 48 horas después de la operación) hasta el día en que el paciente este de alta. El objetivo en esta etapa es de brindar cuidados y control de posible descompensación hidroelectrolíticos y/o signos de infección. Como el control de diuresis,

control de temperatura, balance hidroelectrolítico y valorar los ruidos hidroaereos.

Durante este periodo es tan importante el restablecimiento del tránsito intestinal para el inicio de la alimentación oral. A la vez es importante valorar la temperatura, valorar signos de alarma, observar la herida operatoria. Fase en la cual se resuelven los problemas fisiológicos, psicológicos, y los efectos asociados a la intervención quirúrgica y anestesia. La valoración permite al personal de enfermería detectar alteraciones que pueden ser reales o potenciales. (31)

Es tan importante realizar la valoración general del paciente priorizando la tranquilidad, confort y seguridad, para restablecer las necesidades psicosociales. Resolver el restablecimiento de sus necesidades fisiológicas básicas en el postoperatorio las veces que sea necesario, si hubiese alguna complicación descubrirlas en etapa inicial para así poder actuar inmediatamente (31). En este sentido como profesional de Enfermería se debe cerciorarse que el paciente se sienta cómodo y sin dolor.

Asimismo el paciente no debe permanecer en una sola posición se debe realizar la movilización del mismo frecuentemente, el profesional tendrá que vigilar y valorar al paciente frecuentemente para vigilar signos de alarma o algún problema que pudiera presentarse.

Se debe monitorear frecuentemente el goteo y la permeabilidad de las soluciones endovenosas, y verificar que esté pasando al ritmo necesario y cambiar el frasco antes que se agote, verificar continuamente que no

esté infiltrando los tejidos (31). De tal manera evitamos la incomodidad del paciente.

### **Tercera etapa: Cuidado Postoperatorio alejado:**

Durante el periodo alejado se prioriza la evolución de la cicatrización de la herida. Se verifica la evolución de la patología por la que fue tratada. El tiempo está dado por el tipo de intervención quirúrgica que se haya realizado y por las complicaciones que podrían presentarse.

### **Satisfacción**

La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. Es la acción de satisfacer, gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción que se responde enteramente a una queja (14). Es así que el termino puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, deshacer un agravio o premiar un mérito. La satisfacción es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información, y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos sico-sociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación pos-consumo y/o pos-uso, susceptible de cambiar en cada transacción (15).

Para Zas B. (2002) la esencia de la satisfacción muestra tres aspectos claves; la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Entonces hay algo que resulta evidente. Por una parte, la satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea, etc. y con lo que se entra en relación con la espera de un cierto efecto. Y por otro lado, para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como satisfactor o no.

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra subjetivo e ínter subjetivo . Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

Con respecto a la Satisfacción del paciente “es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades, cuando se le otorgan los cuidados, está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y perspectivas la información recibida de otros pacientes y del propio establecimiento de

salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (16). Siendo la complacencia de los pacientes con la atención que se le brinda. Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si el cuidado de enfermería cumple su meta principal. El nivel de satisfacción para esta investigación se entenderá como el grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería y se determinara en uno de estos tres niveles de satisfacción después de recibir el cuidado de Enfermería:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del cuidado de enfermera no alcanza las expectativas del paciente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido de la enfermera coincide con las expectativas del paciente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente se puede conocer la calidad de atención de enfermería (17).

### **Necesidades del paciente en el cuidado de enfermería Postoperatorio**

**Necesidades Fisiológicas:** Se entiende como el requerimiento del paciente de recibir oportuna y adecuadamente atención por parte de la enfermera en cuanto a: Necesidades nutricionales, necesidades de



eliminación, necesidades de reposo y confort y necesidades de evitación del dolor.

**Necesidades de Seguridad y Protección:** Se refiere a la actitud de la enfermera de estar pendiente de cualquier actividad que pudiera causar lesiones o accidentes al paciente.

**Necesidades de Amor y Pertenencia:** Se refiere a la necesidad del paciente de sentirse importante y que a pesar de sus limitaciones es una persona útil; corresponde a la enfermera, elevar su autoestima, se mide a través de una comunicación abierta y sincera con el mismo.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

##### **Cuidado**

El cuidado es la acción de cuidar, asistir, preservar, el cual implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratando de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio.

El cuidado está dirigido a suplir los déficits de autonomía del sujeto para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales

##### **Cuidados de enfermería**

Los cuidados de enfermería son las atenciones y cuidados que recibe una persona cuando se encuentra internada en una institución médica.

Los principales cuidados de enfermería en pacientes pos operados incluyen monitorear frecuentemente el goteo y la permeabilidad de las soluciones endovenosas, y verificar que esté pasando al ritmo necesario

el control del suero, los signos vitales y el suministro de inyecciones y medicamentos, de acuerdo a lo indicado por los profesionales médicos.

### **Cuidados Básicos de Enfermería Postoperatorio**

El cuidado de enfermería posquirúrgico abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente cuando éste se encuentre proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales tras cualquier acto anestésico o quirúrgico; monitoreando la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

### **Necesidades**

Se refiere a los requerimientos del paciente como ser biopsicosocial para mejorar su sensación de bienestar.

### **Satisfacción del paciente**

Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención postoperatoria por parte de la enfermera que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

- **H<sub>i</sub>**: El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente alto.
- **H<sub>o</sub>**: El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo.

##### **3.1.2. Hipótesis Especifico**

- El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano del cuidado de

enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo.

- El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo.
- El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo.

### **3.2. Definición conceptual de Variables**

#### **V.I. Satisfacción de los pacientes**

Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención postoperatoria por parte de la enfermera que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas.

#### **V.D. Cuidados de enfermería postoperatoria.**

El cuidado de enfermería posquirúrgico abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente cuando éste se encuentre

proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales tras cualquier acto anestésico o quirúrgico; monitoreando la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Cuidado de Enfermería postoperatoria	El cuidado de enfermería posquirúrgico abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente cuando éste se encuentre proceso de recuperación gradual de sus funciones orgánicas y reflejos vitales tras cualquier acto anestésico o quirúrgico; monitoreando la salud y a asistir sanitariamente al paciente. (Zanabria Gamarra Maura)	Cuidados de enfermería en pacientes pos operados en relación a Necesidades, Expectativas y Percepciones	Necesidades           Expectativas       Percepciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fisiológicas nutricionales</li> <li>- Fisiológicas de eliminación</li> <li>- Reposo y confort y evitación del dolor</li> <li>- De seguridad y protección</li> <li>- De amor y pertenencia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Agilidad</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Confianza</li> </ul>
<b>Satisfacción de los paciente</b>	Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención postoperatoria por parte de la	Nivel de satisfacción pacientes pos operados derivado de los cuidados de	Insatisfacción       Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No alcanza las expectativas</li> <li>- Coincide con las expectativas</li> </ul>

	<p>enfermera que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas. (RAMÍREZ TAZZA I.B)</p>	<p>enfermería recibidos.</p>	<p>Complacencia</p>	<p>-Supera las expectativas</p>
--	---	------------------------------	---------------------	---------------------------------

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Tipo y diseño de la de Investigación

##### 4.1.1. Tipo de la Investigación

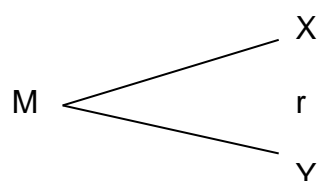
Según la intervención del investigador, el estudio fue **descriptivo**, porque se describieron las variables en estudio.

Según la ocurrencia de los hechos fue de tipo **prospectivo** ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.

Según el período de tiempo el estudio fue de tipo **transversal**, porque se tuvo en cuenta en un tiempo determinado durante el estudio.

##### 4.1.2. Diseño de la Investigación

Para efecto de la investigación se consideró el diseño correlacional, como se muestra a continuación:



Dónde:

M = Población muestral

X = Variable Cuidado de enfermería postoperatoria

y = Variable satisfacción de los pacientes

r = La relación probable entre las variables

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

Población referencial estimados en base al promedio de usuarios, según dato de la oficina de estadística del Hospital e Apoyo de Jesús Nazareno son 135 pacientes.

### 4.2.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 p*q*N}{E^2 * N + Z^2 *p*q}$$

Dónde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. Este valor se corresponde de acuerdo a tablas estadísticas ya predefinidas que determinan el valor de z: Considerando el nivel de confianza como 0,95 = 1,96.

p = probabilidad de éxito: 0.85.



q = (1 – p) probabilidad de fracaso: 0.15.

E = Es el máximo error permitido y asimismo representa qué tan precisos se desean los resultados (0,05) valor que es determinado por la investigadora.

N = Tamaño de población: 135

n = Tamaño de muestra, es el dato que se quiere obtener.

Así tenemos que la muestra es de:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.85)*(0.15)* (135)}{(0.05)^2 * (135) + (1.96)^2 *(0.85)*(0.15)}$$

$$n = 80$$

Quedando la muestra conformada por **80 pacientes postoperados**

#### **4.2.2.1. Criterios de inclusión**

- Pacientes quirúrgico de ambos sexos postoperados mediatos de todas las edades hospitalizados en la Unidad de Recuperación Pos Anestésico del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno.
- Paciente quirúrgico postoperado.
- Pacientes que acepten libre y voluntariamente participar en el estudio.

#### **4.2.2.2. Criterios de exclusión**

- Pacientes que presenten impedimentos mentales..

#### **4.3. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

Unidad de Recuperación Post Anestésico del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. Que es un establecimiento con una clasificación de Hospital o Clínica de Atención Especializada. Tipo: con internamiento. Categoría II-E. perteneciente a la Unidad Ejecutora de la Red de Salud de Huamanga-Ayacucho.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos para recolección de la información**

##### **4.4.1. Técnicas Para la recolección de la información**

Sobre satisfacción del paciente se utilizará como técnica la encuesta.

##### **4.4.2. Instrumento**

Cuestionario que se toma de URURE VELAZCO, I. (26). Utilizando un formulario de 23 preguntas cerradas de opción múltiple, utilizándose una escala cuyas alternativas de puntuaciones son:

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Muchas veces

- Siempre

Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en relación a necesidades, expectativas y percepciones se obtuvo la calificación por cada pregunta teniendo en cuenta lo siguiente:

- No satisfecho / equivalente a nunca
- Poco satisfecho / equivalente a pocas veces
- Parcialmente satisfecho / equivalente a regularmente
- Satisfecho / equivalente a muchas veces
- Muy satisfecho / equivalente a siempre

#### **4.5. Análisis de procesamiento de datos**

Los datos fueron procesados informáticamente, proceso que permitió la presentación tabular y gráfica de los hallazgos. Los Datos fueron analizados porcentualmente y contrastados con estudios previos para llegar a interpretaciones valederas.

## CAPITULO V RESULTADOS

### 5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

#### 5.1.1. Características generales:

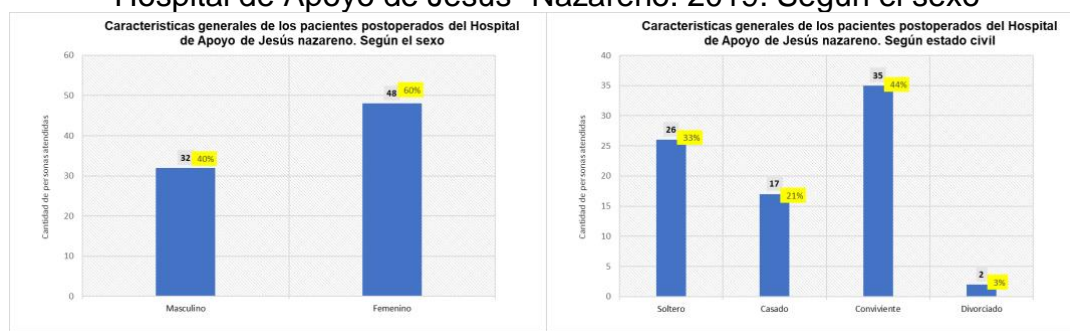
Tabla 01. Características generales de los pacientes post-operados mediatos del Hospital de Apoyo de Jesús -Nazareno. 2019

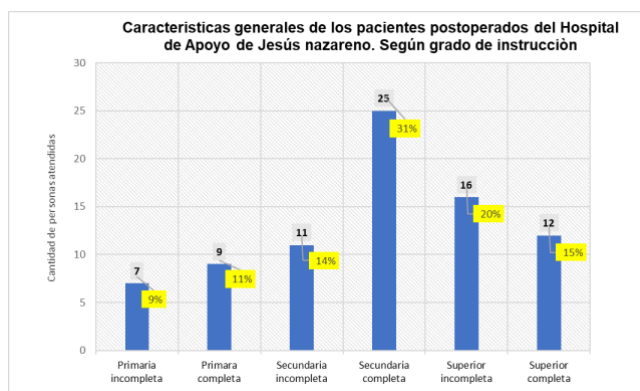
Características	Frecuencia (n=80)	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	32	40%
Femenino	48	60%
<b>Estado civil</b>		
Soltero	26	33%
Casado	17	21%
Conviviente	35	44%
Divorciado	2	3%
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria incompleta	7	9%
Primara completa	9	11%
Secundaria incompleta	11	14%
Secundaria completa	25	31%
Superior incompleta	16	20%
Superior completa	12	15%

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediatos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico Nº 01

Características generales de los pacientes post-operados mediatos del Hospital de Apoyo de Jesús -Nazareno. 2019. Según el sexo





**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En cuanto a las características generales de los pacientes postoperados, se encontró que la mayoría que representa el 60% (48 pacientes) fueron del sexo femenino, el 44% (35 pacientes) tienen el estado civil de convivientes mientras que el 31% (25 pacientes) manifiestan que su grado de instrucción es secundaria completa.

Asimismo, el 40% (32 pacientes) señalan que son del sexo masculino; solo el 3% (2 pacientes) tienen el estado civil de divorciado; y el 9% (7 pacientes) tiene primaria incompleta.

## De las necesidades

Tabla 2

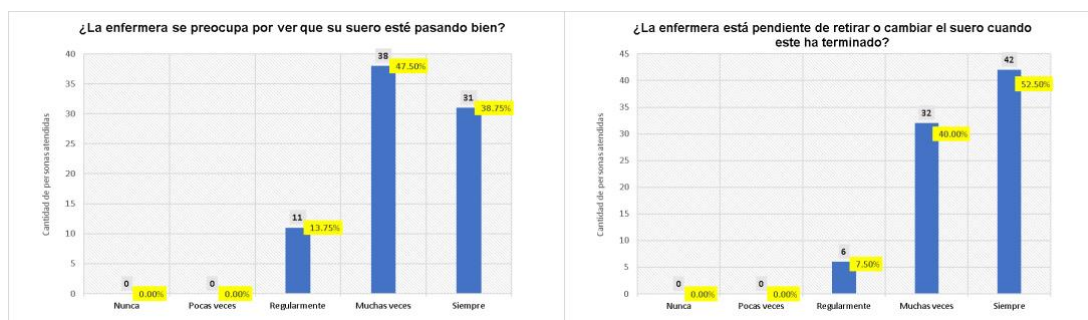
Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas nutricionales

ITEM	1. ¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?		2. ¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%
Regularmente	11	13.75%	6	7.50%
Muchas veces	38	47.50%	32	40.00%
Siempre	31	38.75%	42	52.50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 02

Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas nutricionales



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En la tabla 2, del primer ítem se deduce que del 100% de pacientes atendidos y encuestados respecto a las necesidades fisiológicas nutricionales del paciente, el 47.50%, que representa la mayoría (38 pacientes de 80), señala que muchas veces la enfermera se ha preocupado por ver que el suero este pasando bien, esto equivale según al instrumento de investigación que están satisfechos por el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediana respecto a esta necesidad, mientras que el 38.75% señalan que las enfermeras siempre se han preocupado por ver el nivel del suero, sintiéndose muy satisfechos con el cuidado.

Asimismo, un 13.75% de encuestados señala que regularmente la enfermera se ha preocupado, sintiéndose parcialmente satisfechos por el cuidado que recibió de enfermería. No se encontró pacientes que digan que pocas veces

y nunca las enfermeras se han preocupado por, siendo el 0% de no satisfechos o pocos satisfechos.

Mientras que del segundo ítem los resultados nos muestran que el 52.50% de las personas encuestadas piensan que la enfermera siempre está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando se ha terminado sintiéndose muy satisfechos por la atención brindada en el cuidado de enfermería. Mientras que otros pacientes que representan el 40% muchas veces piensan que la enfermera está pendiente de su necesidad, el 7.50% señala que regularmente la enfermera se ha preocupado por ellos. De la misma manera se evidencia que no existió ningún paciente que manifieste que pocas veces o nunca la enfermera no haya atendido esa necesidad.

Tabla 3

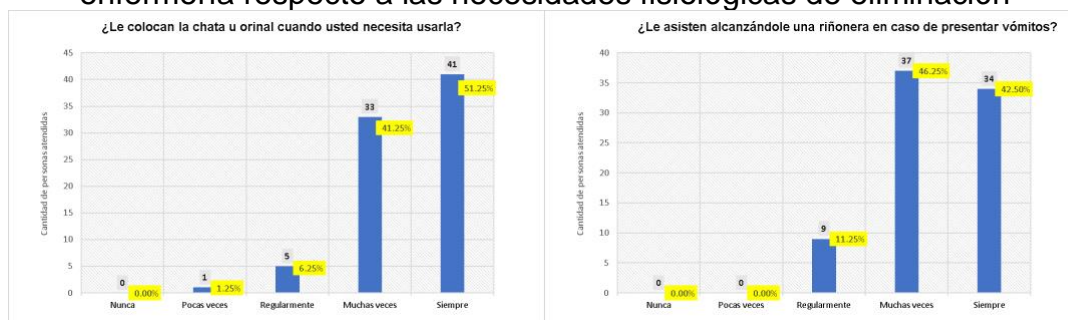
Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de eliminación

ITEM	3. ¿Le colocan la chata u orinal cuando usted necesita usarla?		4. ¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	1	1.25%	0	0.00%
Regularmente	5	6.25%	9	11.25%
Muchas veces	33	41.25%	37	46.25%
Siempre	41	51.25%	34	42.50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 03

Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de eliminación



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la tabla N°3: En el ítem 3, se observa que el 51.25% de encuestados consideran que la enfermera siempre ha colocado la chata u orinal cuando la necesitaba, según el cuestionario equivale a que están muy satisfechos con el cuidado de enfermería respecto a atender su necesidad fisiológica de eliminación. Asimismo, el 41.25% manifiesta que muchas veces la enfermera ha colocado la chata sintiéndose satisfechos por el cuidado recibido.

De igual manera en la tabla 3 se evidencia que el 6.25% de encuestados considera que regularmente la enfermera ha atendido esa necesidad fisiológica de eliminación sintiéndose poco satisfechos por el cuidado recibido. Asimismo son muy escasas aquellas personas que consideran que nunca o pocas veces la enfermera ha atendido esa necesidad, como se observa en la tabla 4 en la cual el 1.25% señala que pocas veces la enfermera ha atendido esa necesidad y ninguno haya considerado nunca cubierta la necesidad, sintiéndose poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.



Mientras que en el ítem 4, se evidencia una vez más, que la mayoría de los pacientes atendidos considera que muchas veces la enfermera le asiste alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos sintiéndose satisfecho con el cuidado recibido en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, estas personas representan el 46.25% del total de encuestados. De igual manera se observa que el 42.50% de pacientes muchas veces considera que la enfermera ha atendido esa necesidad fisiológica de eliminación, sintiéndose muy satisfecho con el cuidado recibido. Asimismo, pocas veces o nunca los pacientes han considerado que su necesidad no ha sido atendida. El 11.25% considera regularmente la atención de la enfermera respecto a la necesidad fisiológica de eliminación.

Tabla 4

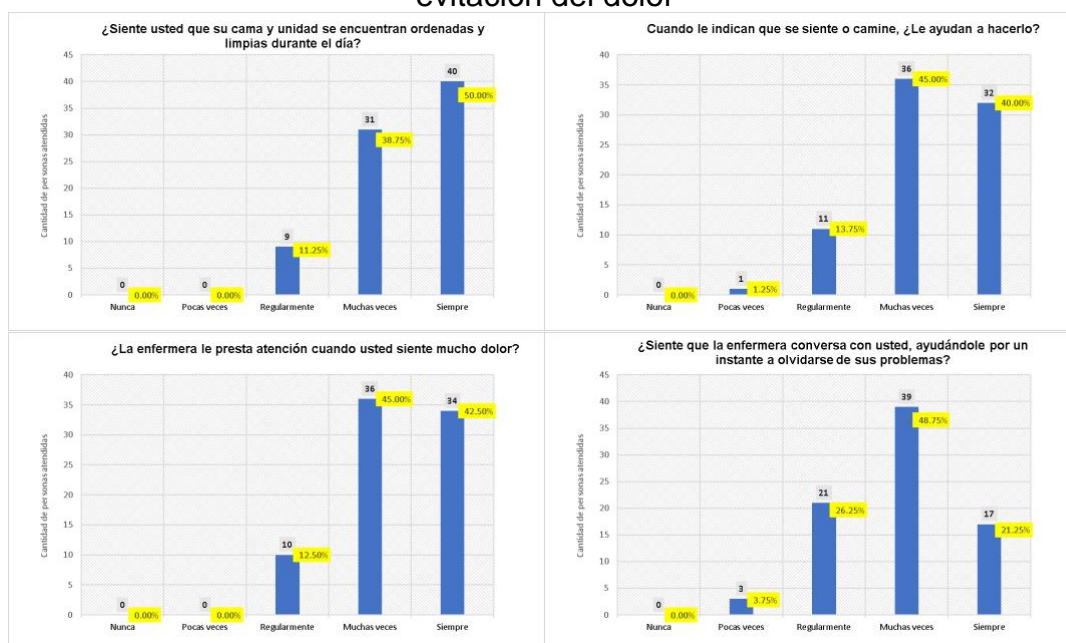
Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de reposo, confort y de evitación del dolor

ITEM	5. ¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?		6. Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?		7. ¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?		8. ¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	1	1.25%	0	0.00%	3	3.75%
Regularmente	9	11.25%	11	13.75%	10	12.50%	21	26.25%
Muchas veces	31	38.75%	36	45.00%	36	45.00%	39	48.75%
Siempre	40	50.00%	32	40.00%	34	42.50%	17	21.25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 04

Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades fisiológicas de reposo, confort y de evitación del dolor



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la tabla N° 04: se observa en el ítem 5 que Los pacientes postoperados atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno tienen necesidades como personas enfermas, es por ello que un 50% considera que siempre ha sentido que la cama y la unidad se encuentran ordenadas y limpias, estando muy satisfechos por el cuidado de enfermería en respecto a esta necesidad fisiológica de reposo y confort. Asimismo se observa en la tabla 6 que el 38.75% ha sentido que muchas veces la necesidad ha sido atendida.

Mientras que el 11.25% considera que regularmente esta cómodo en su cama y su ambiente, sintiéndose parcialmente satisfecho con el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. No se encontró pacientes que calificaron como nunca o pocas veces que hayan sentido que su cama y su entorno se encuentran limpias y ordenadas.

Del mismo modo en el ítem 6 se observa que el 1.25% y el 13, 75% señalan que pocas veces y regularmente, respectivamente, han sido ayudados por la enfermera a caminar cuando se les indicó. Mientras que la mayoría, el 45% señala que muchas veces la enfermera lo ha ayudado, sintiéndose satisfecho por el cuidado recibido.

De igual manera el 40% considera que la enfermera siempre le ha ayudado a satisfacer esta necesidad fisiológica de confort, sintiéndose muy satisfecho por el cuidado recibido.

Del ítem 7, se evidencia que el 45% considera que la enfermera muchas veces presta atención cuando siente mucho dolor, lo que les hace sentir satisfecho por el cuidado de enfermería recibido en el la Unidad de Recuperación Post Anestésica.

Mientras que el 42.50% siempre ha considerado que la enfermera presta atención en cubrir esta necesidad fisiológica de evitación de dolor. Asimismo el 12.50% regularmente ha considerado cubierta esta necesidad.

Asimismo en el ítem 8 los resultados nos muestran que la mayoría, 48.75%, de los pacientes encuestados piensan que la enfermera conversa con ellos ayudando por un instante a olvidarse de los problemas sintiéndose satisfechos por el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Mientras que otros pacientes que representan el 26.25% y 21.25% consideran que regularmente y siempre, respectivamente, la enfermera ha atendido esta necesidad fisiológica de reposo y confort. Lo que significa que en menor cantidad se encuentran parcial y totalmente satisfechos con la atención de enfermería.

De la misma manera se evidencia que solo el 3.75% de pacientes atendidos pocas veces ha considerado que la enfermera haya conversado con él. Asimismo, no existió ningún paciente que manifieste que pocas veces o nunca la enfermera no haya atendido esa necesidad.

Tabla 5

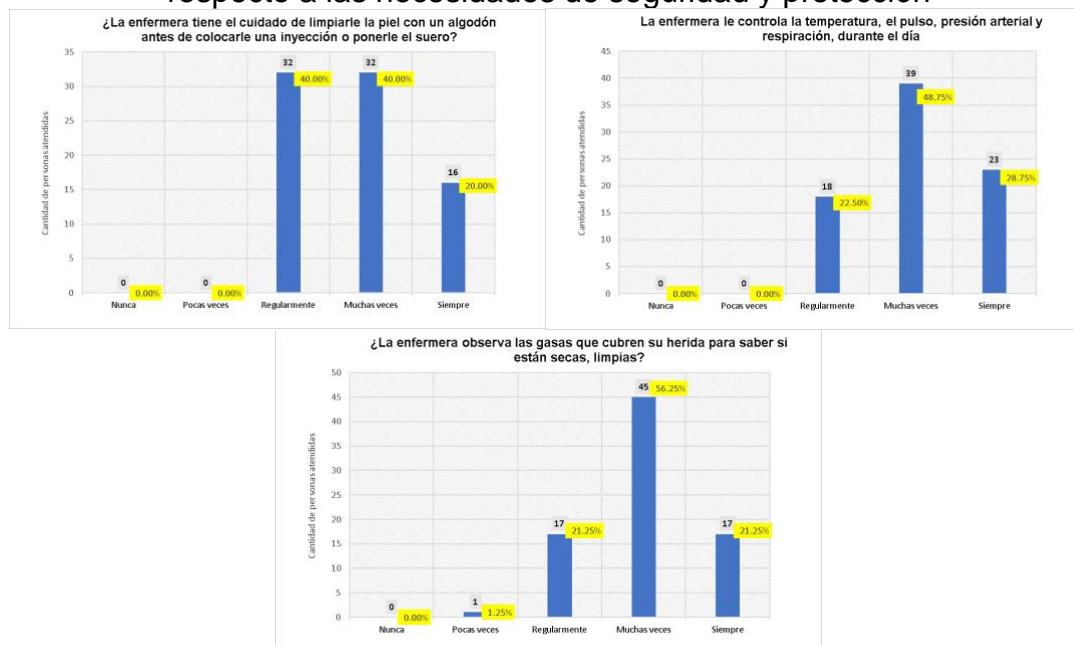
Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de seguridad y protección

ITEM	9. ¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero?		10. ¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?		11. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%	1	1.25%
Regularmente	32	40.00%	18	22.50%	17	21.25%
Muchas veces	32	40.00%	39	48.75%	45	56.25%
Siempre	16	20.00%	23	28.75%	17	21.25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

**Gráfico N° 5**

Satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de seguridad y protección



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la Tabla N° 5: del ítem 9 se concluye que del total de pacientes atendidos solo el 20 % señala que siempre la enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con algodón antes de colocarle la inyección o ponerle el suero, el cual los hace sentir muy satisfecho por el cuidado de enfermería respecto a la

necesidad de seguridad y protección. De la misma manera no existió ningún paciente que manifieste que pocas veces o nunca la enfermera no haya atendido esa necesidad.

Cabe mencionar que hubo un empate al momento de elegir si regularmente (40%) o muchas veces(40%) la enfermera ha atendido y resuelto esta necesidad del paciente postoperado. Haciéndoles sentir parcialmente satisfechos y satisfechos, respectivamente.

Asimismo se observa del ítem 10 que el 48.75% de los pacientes señala que muchas veces la enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración durante el día, sintiéndose el paciente satisfecho del cuidado de enfermería respecto a la necesidad de seguridad y protección.

Asimismo el 22.50% considera que regularmente la enfermera ha atendido y cubierto esta necesidad. Mientras que el 28.75% siempre ha considerado que la enferma ha cubierto la necesidad. No existió ningún paciente que manifieste que pocas veces o nunca la enfermera no haya atendido esa necesidad.

Cabe mencionar que hubo un empate al momento de elegir si regularmente (40%) o muchas veces(40%) la enfermera ha atendido y resuelto esta necesidad del paciente postoperado. Haciéndoles sentir parcialmente satisfechos y satisfechos, respectivamente.

Del mismo modo, se observa en el ítem 11, que el 21.25% y el 21,25% de los pacientes atendidos coinciden al señalar que regularmente y siempre las enfermeras observan las gasas para saber si están secas y limpias, lo que permite que el paciente se sienta parcialmente satisfecho y muy satisfecho, respectivamente.

De igual modo se observa que la mayoría, que son el 56.25% señala que muchas veces la enfermera lo ha revisado y ayudado, sintiéndose satisfecho por el cuidado recibido respecto a esta necesidad.

Asimismo el 1.5% considera que la enfermera pocas veces le ayudado a cubrir esa necesidad sintiéndose poco satisfecho por el cuidado recibido en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.

Tabla 6

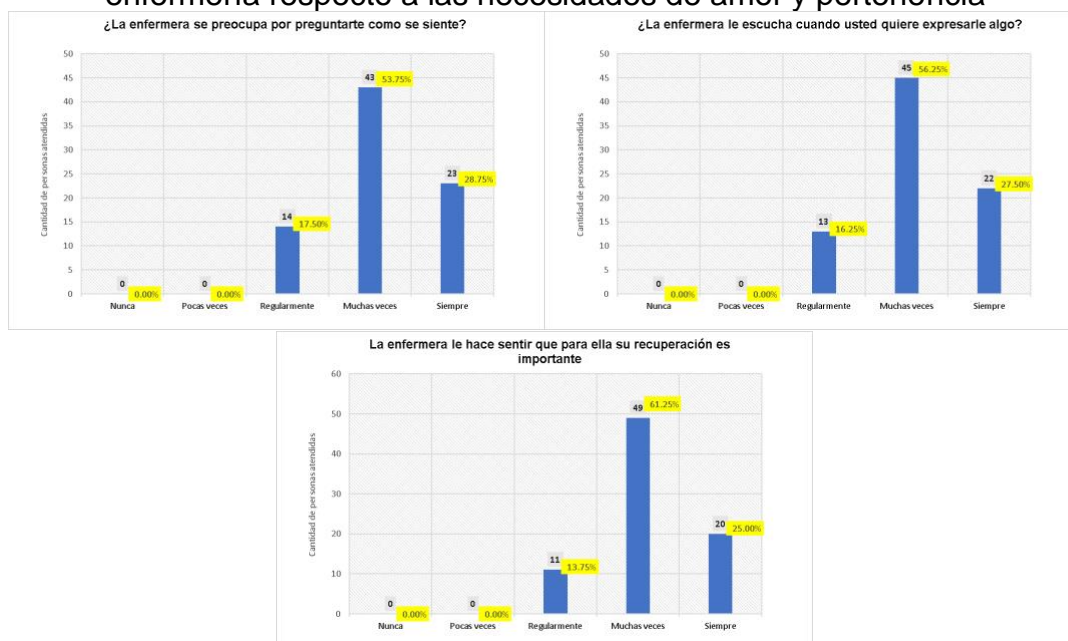
Satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de amor y pertenencia

ITEM	12. ¿La enfermera se preocupa por preguntarte como se siente?		13. ¿La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo?		14. ¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Regularmente	14	17.50%	13	16.25%	11	13.75%
Muchas veces	43	53.75%	45	56.25%	49	61.25%
Siempre	23	28.75%	22	27.50%	20	25.00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 6

Satisfacción del paciente postoperado mediatos sobre el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de amor y pertenencia



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En la tabla 6, del ítem 12, se evidencia que la mayoría de los pacientes que conforman el 53.75% señalan que muchas veces la enfermera se preocupa por preguntarle como se siente, sintiéndose satisfechos por el cuidado de enfermería en relación a las necesidades pertenencia. Asimismo, el 28.75% se siente muy satisfecho ya que considera que siempre las enfermeras han cubierto esta necesidad.

Mientras que el 17.50% se siente parcialmente satisfecho por los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. Asimismo no existen personas post-operadas que hayan marcado que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Del mismo modo el ítem 13 nos evidencia que un 56.25% que representa a la mayoría de pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno muchas veces la enfermera los ha escuchado para que puedan expresar algo, sintiéndose satisfechos por el cuidado de enfermería respecto a las necesidades de amor y pertenencia.

Mientras que el 27.50% de los pacientes ha considerado que siempre las enfermeras han atendido esta necesidad sintiéndose muy satisfechos por los cuidados de enfermería recibidos. En menor medida el 16.25% se encuentra parcialmente satisfecho con el cuidado de enfermería considerando que regularmente las enfermeras los escuchan.

Asimismo no existen personas postoperados que hayan marcado que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Mientras que el ítem 14 nos muestra que la mayoría de pacientes atendidos (61.25%) en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con el cuidado de enfermería, al señalar que muchas veces la enfermera les hace sentir que para ella su recuperación es importante.

El 25% de los pacientes ha considerado que siempre las enfermeras han atendido esta necesidad sintiéndose muy satisfechos por los cuidados recibidos. Mientras que otros pacientes (13.75%) se encuentran parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería considerando que regularmente las enfermeras atienden esta necesidad. No existen personas post-operadas que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

## De las Expectativas

Tabla 7

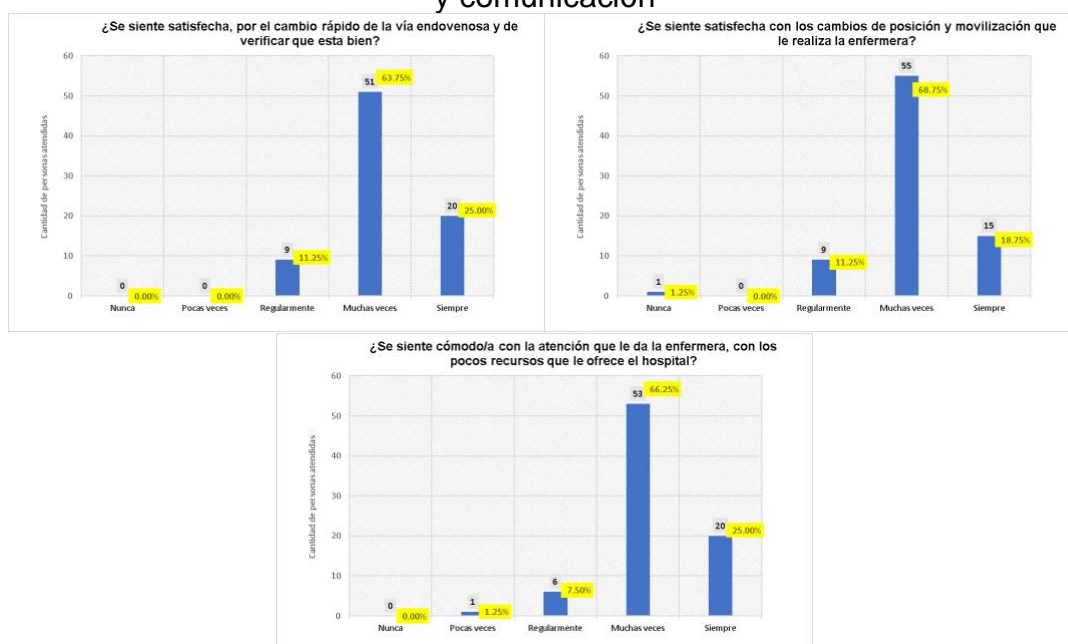
Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las expectativas en cuanto a la accesibilidad, agilidad y comunicación

ITEM	15. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?		16. ¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?		17. ¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	1	1.25%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%	1	1.25%
Regularmente	9	11.25%	9	11.25%	6	7.50%
Muchas veces	51	63.75%	55	68.75%	53	66.25%
Siempre	20	25.00%	15	18.75%	20	25.00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 18

Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las expectativas en cuanto a la accesibilidad, agilidad y comunicación



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019



En la tabla 7: del ítem 15 se concluye que, el 25% de los pacientes ha considerado que siempre se siente satisfecha por el cambio rápido de la vía endovenosa y que verifiquen que esté bien. Esto quiere decir que se encuentran muy satisfechos por los cuidados de enfermería respecto a las expectativas en cuanto a la agilidad. Mientras que solo el 11.25% de pacientes considera estar parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería considerando que regularmente las enfermeras verifican la vía endovenosa.

La mayoría de pacientes atendidos (63.75%) en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con el cuidado de enfermería, al señalar que muchas veces la enfermera hace el cambio rápido de la vía endovenosa y verificar que este bien.

No existen personas postoperados que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Asimismo, en el ítem 16 se evidencia que solo existe un paciente (1.25%) que ha considerado que nunca está satisfecha con los cambios de posición que realiza la enfermera sintiéndose no satisfecho. Mientras que la mayoría de los pacientes (68.75%) se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería, al marcar que muchas veces la enfermera hace el cambio rápido de la vía endovenosa y verificar que este bien.

Asimismo, el 18.75% de pacientes se siente muy satisfecho por los cuidados de enfermería al considerar que siempre las enfermeras realizan el cambio de posición y la movilización. En poca medida el 11.25% de pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con el cuidado de enfermería considera estar parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería puesto que regularmente las enfermeras verifican la posición y la movilización.

Del mismo modo en el ítem 17, se muestra que la mayoría de pacientes atendidos (66.25%) en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con el cuidado de enfermería respecto a sus expectativas en cuanto a la accesibilidad agilidad y comunicación, al señalar que muchas veces se siente cómodo con la atención que la da la enfermera con los pocos recursos que le ofrece el hospital.

Se observa también que el 25% de los pacientes se encuentran muy satisfechos al señalar que siempre se sienten cómodos con la atención de la enfermera.

Mientras que solo el 7.50% y el 1.25% de pacientes considera estar parcialmente satisfecho y poco satisfecho, respectivamente con el cuidado de enfermería.

No existen personas postoperados que hayan marcado y que se encuentren no satisfechos

Tabla 8

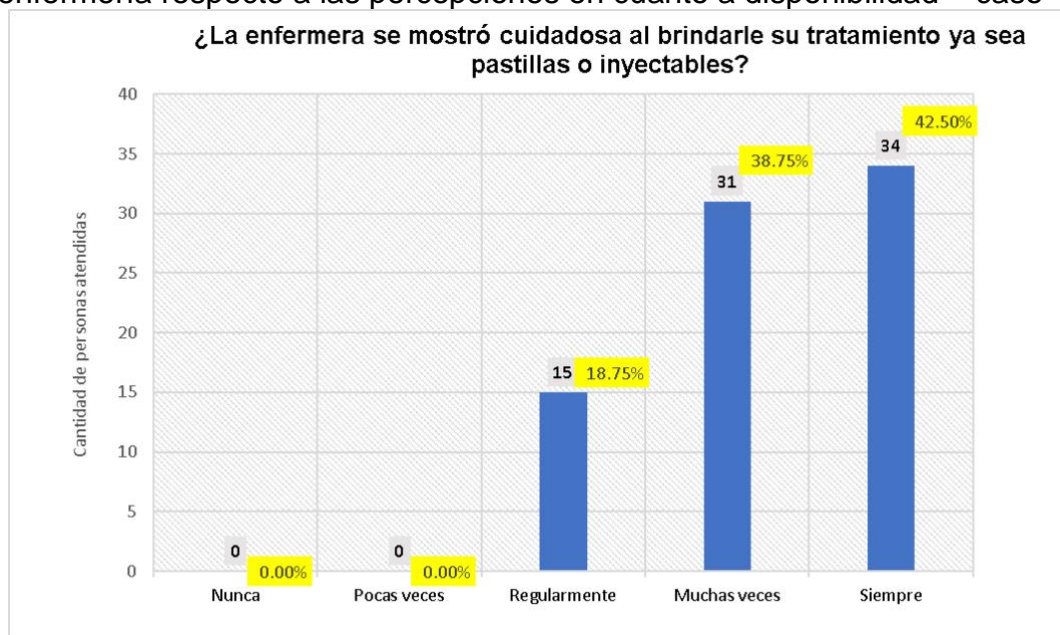
Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a disponibilidad

	Cant. de pacientes atendidos	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%
Regularmente	15	18.75%
Muchas veces	31	38.75%
Siempre	34	42.50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

**Gráfico N° 8**

Satisfacción del paciente postoperado mediano sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a disponibilidad – caso 18



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la tabla 8, respecto a las percepciones en cuanto a la disponibilidad, el 42.50% de los pacientes ha considerado que siempre la enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables sintiéndose muy satisfechos por el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno

Asimismo, el 38.75% de pacientes se siente satisfecho por la percepción de la enfermería. En poca medida el 18.75% están parcialmente satisfechas respecto a estas percepciones.

No existen personas postoperados que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Tabla 9

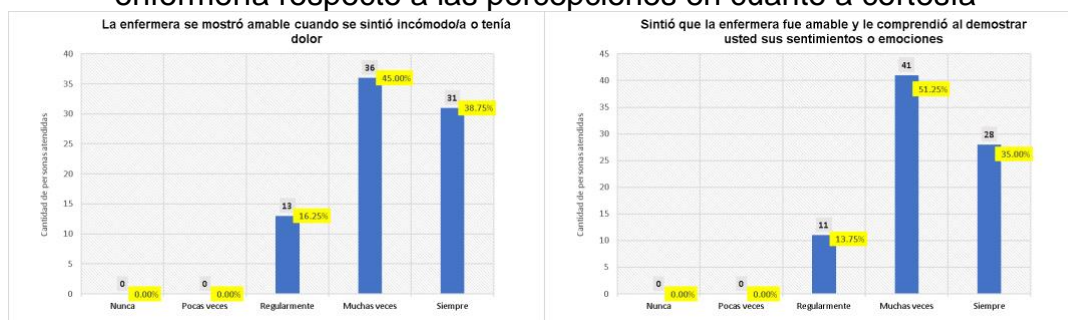
Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a cortesía

ITEM	19. ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?		20. ¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%
Regularmente	13	16.25%	11	13.75%
Muchas veces	36	45.00%	41	51.25%
Siempre	31	38.75%	28	35.00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 9

Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a cortesía



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la tabla N° 9: Se evidencia en el ítem 19 que la mayoría de personas (45%) atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con la percepción en cuanto a cortesía, al considerar que muchas veces la enfermera se mostró amable cuando tenían dolor. El 38.75% de los pacientes ha considerado que siempre la enfermera se mostró amable si sentían dolor lo que género que los pacientes estén muy satisfechos respecto a esta percepción.

Asimismo, el 16.25% están parcialmente satisfechas respecto a estas percepciones. No existen personas postoperados que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Asimismo, en el ítem 20 se muestra que la mayoría de personas (51.25%) atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con la percepción en cuanto a cortesía, al considerar que muchas veces sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar sentimiento o emociones. El 35.00% de los

pacientes está muy satisfecho con las percepciones de cortesía de la enfermera y consideran que siempre la enfermera se mostró amable y les comprendió.

Asimismo, el 13.75% consideran parcialmente satisfechas estas percepciones. No existen personas postoperados que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Tabla 10

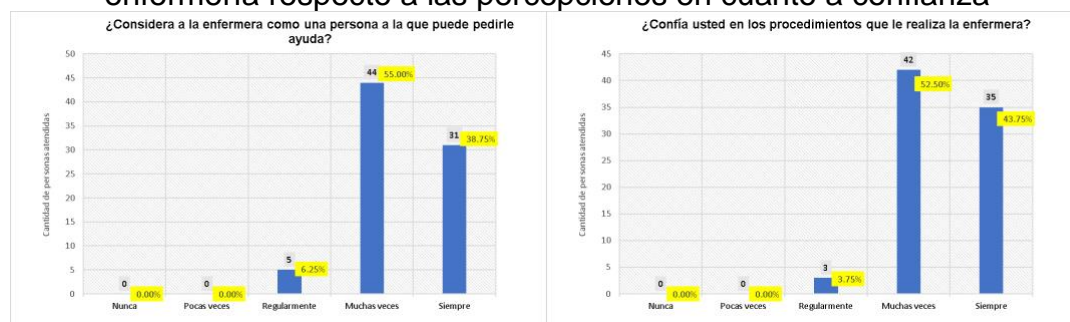
Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a confianza

ITEM	21. ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?		22. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?	
	Cant. de pacientes atendidos	%	Cant. de pacientes atendidos	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%	0	0.00%
Regularmente	5	6.25%	3	3.75%
Muchas veces	44	55.00%	42	52.50%
Siempre	31	38.75%	35	43.75%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

### Gráfico N° 10

Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a confianza



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

De la Tabla N° 10: en el ítem 21, se evidencia que el 55.00% de personas atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con la percepción en cuanto a confianza, al considerar que muchas veces consideran a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda.

El 38.75% de los pacientes está muy satisfecho con las percepciones de confianza que le genera la enfermera.

Asimismo, el 6.25% consideran parcialmente satisfechas estas percepciones. No existen personas post-operadas que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Del mismo modo en el ítem 22, se evidencia que el 52.50% de personas atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están satisfechas con la percepción en cuanto

a confianza, al considerar que muchas veces confían en los procedimientos que realiza la enfermera.

El 43.75% de los pacientes está muy satisfecho con las percepciones de confianza que le genera la enfermera.

Asimismo, el 3.75% consideran parcialmente satisfechas estas percepciones. No existen personas post-operadas que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.

Tabla 11

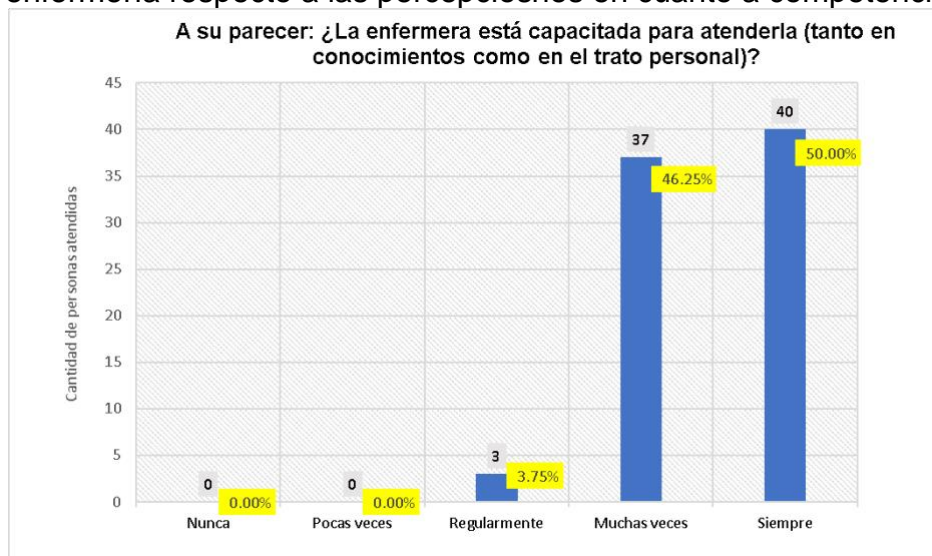
Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a competencia

	Cant. de pacientes atendidos	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%
Regularmente	3	3.75%
Muchas veces	37	46.25%
Siempre	40	50.00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

**Gráfico N° 11**

Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería respecto a las percepciones en cuanto a competencia



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

Se evidencia que el 50% (mayoría) de personas atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están muy satisfechas con la percepción en cuanto a competencias, al considerar que siempre la enfermera está capacitada para atenderlo.

El 46.25% de los pacientes están satisfechos con las percepciones de competencia. Asimismo, el 3.75% consideran parcialmente satisfechas estas percepciones. No existen personas post-operadas que hayan marcado y que se encuentren poco satisfechos o no satisfechos.



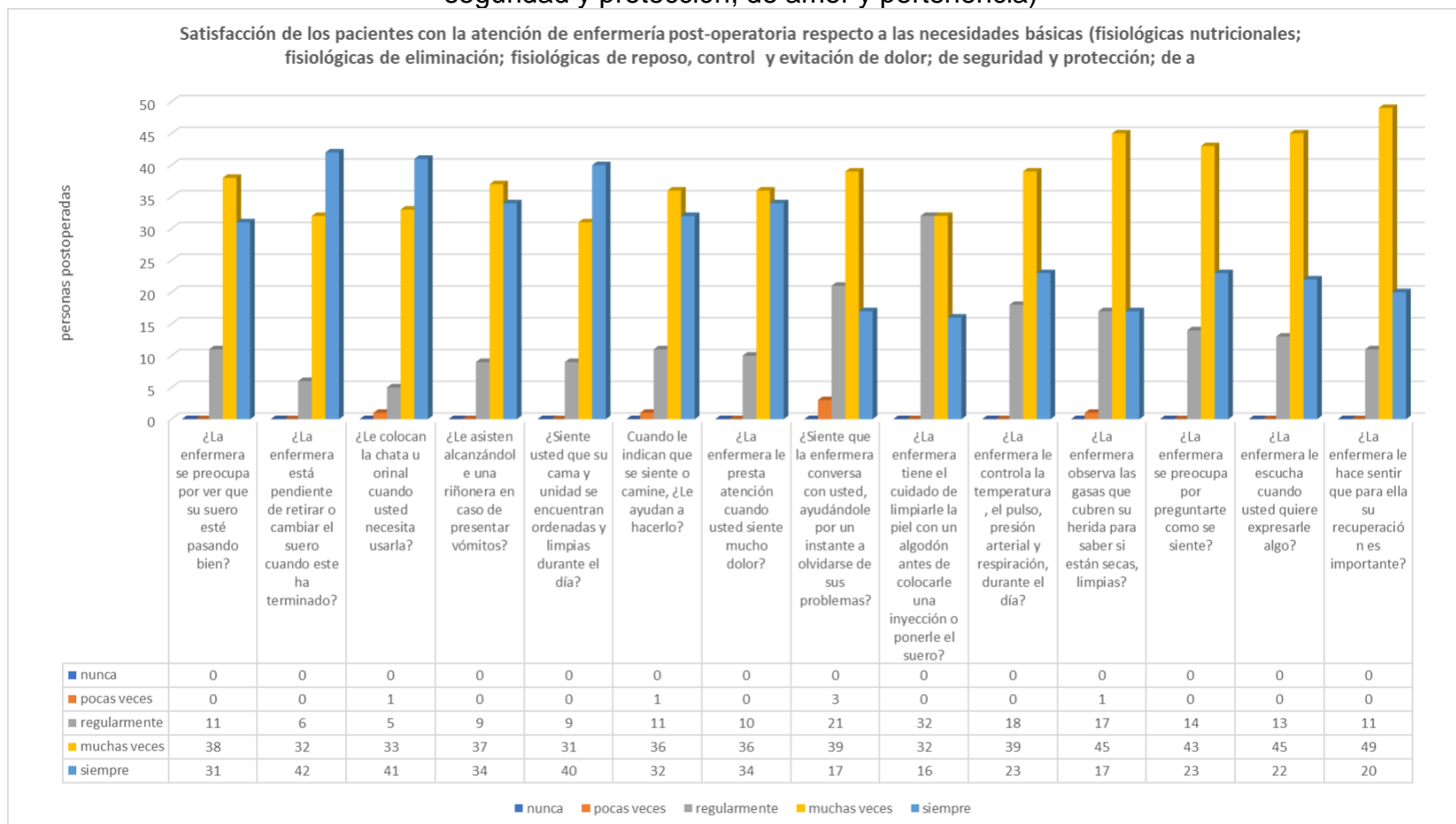
Tabla 12

*Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las necesidades básicas (fisiológicas nutricionales; fisiológicas de eliminación; fisiológicas de reposo, control y evitación de dolor; de seguridad y protección; de amor y pertenencia)*

Nº	ITEMS	NIVEL DE SATISFACCION										TOTAL	
		Nunca		Pocas veces		Regularmente		Muchas veces		Siempre			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?	0	0.00%	0	0.00%	11	13.75%	38	47.50%	31	38.75%	80	100%
2	¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado?	0	0.00%	0	0.00%	6	7.50%	32	40.00%	42	52.50%	80	100%
3	¿Le colocan la chata u orinal cuando usted necesita usarla?	0	0.00%	1	1.25%	5	6.25%	33	41.25%	41	51.25%	80	100%
4	¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?	0	0.00%	0	0.00%	9	11.25%	37	46.25%	34	42.50%	80	100%
5	¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?	0	0.00%	0	0.00%	9	11.25%	31	38.75%	40	50.00%	80	100%
6	Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?	0	0.00%	1	1.25%	11	13.75%	36	45.00%	32	40.00%	80	100%
7	¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?	0	0.00%	0	0.00%	10	12.50%	36	45.00%	34	42.50%	80	100%
8	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?	0	0.00%	3	3.75%	21	26.25%	39	48.75%	17	21.25%	80	100%
9	¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero?	0	0.00%	0	0.00%	32	40.00%	32	40.00%	16	20.00%	80	100%
10	¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?	0	0.00%	0	0.00%	18	22.50%	39	48.75%	23	28.75%	80	100%
11	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias?	0	0.00%	1	1.25%	17	21.25%	45	56.25%	17	21.25%	80	100%
12	¿La enfermera se preocupa por preguntarte como se siente?	0	0.00%	0	0.00%	14	17.50%	43	53.75%	23	28.75%	80	100%
13	¿La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo?	0	0.00%	0	0.00%	13	16.25%	45	56.25%	22	27.50%	80	100%
14	¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?	0	0.00%	0	0.00%	11	13.75%	49	61.25%	20	25.00%	80	100%

**Gráfico N° 12**

Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las necesidades básicas (fisiológicas nutricionales; fisiológicas de eliminación; fisiológicas de reposo, control y evitación de dolor; de seguridad y protección; de amor y pertenencia)



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En la tabla 12 se recopila los 14 primeros ítems que se planteó en la encuesta, los cuales están relacionadas con el aspecto humano y las necesidades básicas del paciente, con la finalidad de recopilar la respuesta que obtuvo mayor aceptación en cada ítem..

Se observa que en los 14 ítems los pacientes eligieron por mayoría que muchas veces (satisfecho) 35.00% las enfermeras si cubrían sus necesidades, el 47.77% siempre (muy satisfecho) cumplían sus necesidades, mientras en menor grado, el 0.54% y el 16.70% señala que pocas veces y regularmente, respectivamente, fueron atendidos sus necesidades lo que demuestra que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería recibido en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno con respecto al aspecto humano y las necesidades básicas del paciente.

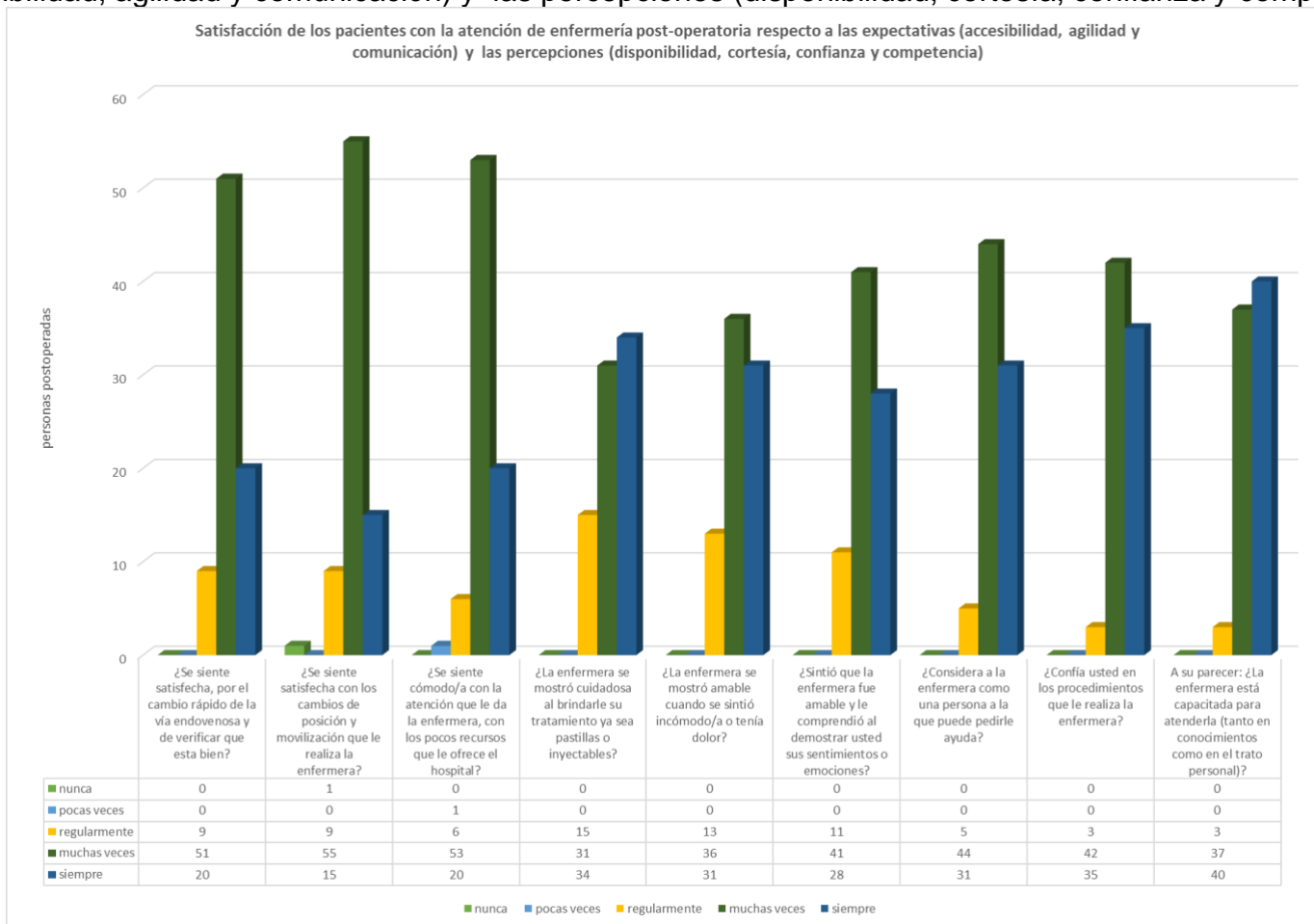
Tabla 13

*Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las expectativas (accesibilidad, agilidad y comunicación) y las percepciones (disponibilidad, cortesía, confianza y competencia)*

Nº	ITEMS	NIVEL DE SATISFACCION										TOTAL	
		Nunca		Pocas veces		Regularmente		Muchas veces		Siempre			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
15	¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?	0	0.00%	0	0.00%	9	11.25%	51	63.75%	20	25.00%	80	100%
16	¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?	1	1.25%	0	0.00%	9	11.25%	55	68.75%	15	18.75%	80	100%
17	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?	0	0.00%	1	1.25%	6	7.50%	53	66.25%	20	25.00%	80	100%
18	¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?	0	0.00%	0	0.00%	15	18.75%	31	38.75%	34	42.50%	80	100%
19	¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?	0	0.00%	0	0.00%	13	16.25%	36	45.00%	31	38.75%	80	100%
20	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?	0	0.00%	0	0.00%	11	13.75%	41	51.25%	28	35.00%	80	100%
21	¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?	0	0.00%	0	0.00%	5	6.25%	44	55.00%	31	38.75%	80	100%
22	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?	0	0.00%	0	0.00%	3	3.75%	42	52.50%	35	43.75%	80	100%
23	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	0	0.00%	0	0.00%	3	3.75%	37	46.25%	40	50.00%	80	100%

**Gráfico N° 13**

Satisfacción de los pacientes post-operados mediatos con la atención de enfermería respecto a las expectativas (accesibilidad, agilidad y comunicación) y las percepciones (disponibilidad, cortesía, confianza y competencia)



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En la tabla 13 se recopila los 9 ítems (preguntas del 15 al 23), los cuales están relacionadas con las expectativas y las percepciones sobre el cuidado de enfermería, con la finalidad de recopilar la respuesta que obtuvo mayor aceptación en cada ítem.

Se observa que el 54,17% muchas veces se ha sentido satisfecho con la atención de enfermería post-operatoria respecto a las expectativas (accesibilidad, agilidad y comunicación) y las percepciones (disponibilidad, cortesía, confianza y competencia); mientras que un 35.28% señala que siempre (muy satisfechos) han atendido a sus expectativas y percepciones. Asimismo, el 10.28% señala que regularmente (poco satisfecho), 0.14% y pocas veces (no satisfecho) las enfermeras han atendido sus expectativas y percepciones.

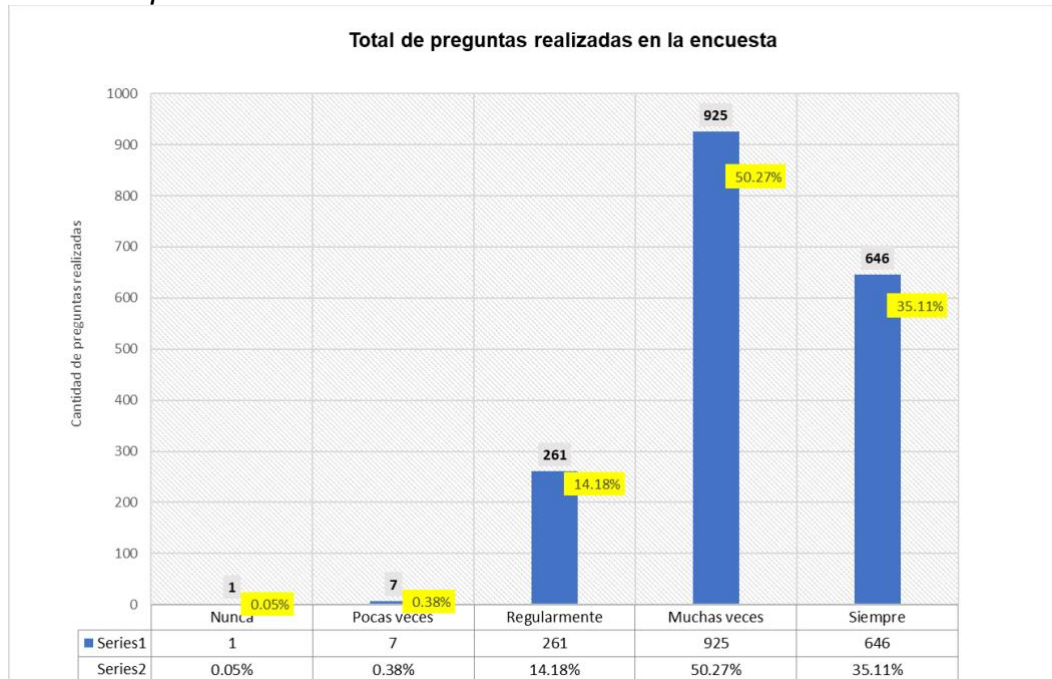
Tabla 14

*Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería.*

PREGUNTA N°	INDICADORES					TOTAL ENCUESTADOS
	NUNCA	POCAS VECES	REGULAR	MUCHAS VECES	SIEMPRE	
1			11	38	31	80
2			6	32	42	80
3		1	5	33	41	80
4			9	37	34	80
5			9	31	40	80
6		1	11	36	32	80
7			10	36	34	80
8		3	21	39	17	80
9			32	32	16	80
10			18	39	23	80
11		1	17	45	17	80
12			14	43	23	80
13			13	45	22	80
14			11	49	20	80
15			9	51	20	80
16	1		9	55	15	80
17		1	6	53	20	80
18			15	31	34	80
19			13	36	31	80
20			11	41	28	80
21			5	44	31	80
22			3	42	35	80
23			3	37	40	80
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>925</b>	<b>646</b>	<b>1840</b>

### Gráfico N° 14

*Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería.*



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

En la tabla 14 se evidencia que son 1840 preguntas en total; los cuales corresponden a 5 indicadores por cada pregunta, se deduce lo siguiente:

Del 100% de encuestados; el 50.27% está satisfecho con el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. En segundo término, un 35.11% se encuentra muy satisfecho por los cuidados.

En una menor cantidad, el cual corresponde al 14.18% y 0.38%, manifestaron que están parcialmente satisfecho y poco satisfecho, respectivamente



Tabla 15

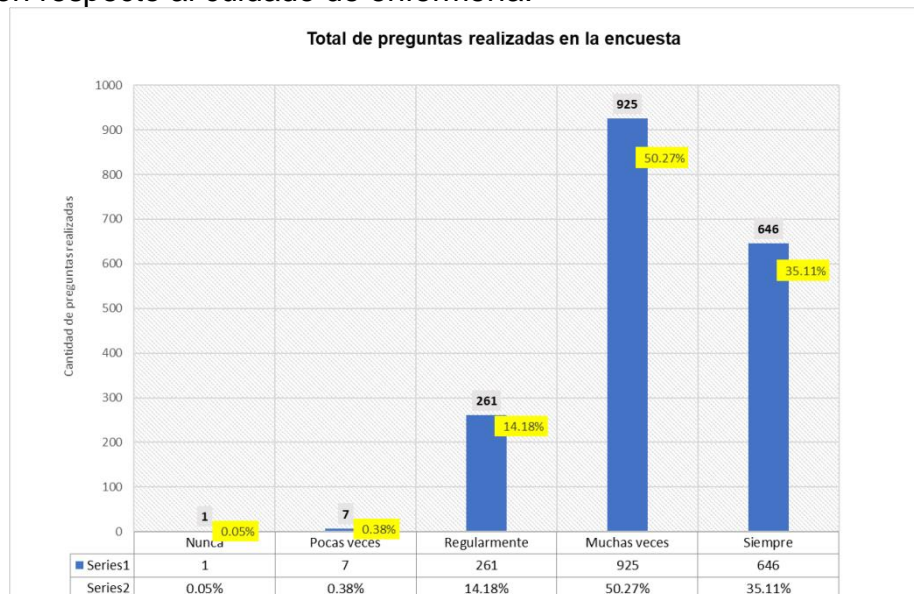
*Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería.*

<b>Total de preguntas realizadas en la encuesta</b>		
	<b>Cant. de respuestas por indicador</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	0.05%
Pocas veces	7	0.38%
Regularmente	261	14.18%
Muchas veces	925	50.27%
Siempre	646	35.11%
<b>Total</b>	<b>1840</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

**Gráfico N° 15**

Nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2019 con respecto al cuidado de enfermería.



**Fuente:** Encuesta realizada a los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. 2019

Se evidencia que del 100% de encuestados; el 50.27% está satisfecho con el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. En segundo término, un 35.11% se encuentra muy satisfecho por los cuidados. En una menor cantidad, el cual corresponde al 14.18% y 0.38%, manifestaron que están parcialmente satisfecho y poco satisfecho, respectivamente.

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

La satisfacción de los pacientes es lo más importante para las instituciones de salud, razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás organizaciones.

Según Virginia Henderson para determinar el nivel de satisfacción debemos enfocarnos en el origen de los cuidados básicos de enfermería dentro de las necesidades humanas (12). Conocer el nivel de satisfacción del paciente determina la relación que existe entre un sistema de salud, personal de enfermería y el paciente mismo; es analizar los niveles de relación funcional de un sistema de salud y la sociedad.

Por lo tanto, para realizar esta investigación se usó una muestra de 80 pacientes donde, el 36% de los encuestados fueron pacientes masculinos que oscilan entre los 18 a 70 años de edad, de los cuales el 45% fueron pacientes que eran convivientes y 75% contaba con un nivel de educación de secundaria completa.

Para dar respuesta al objeto general de la investigación tendremos en cuenta los siguientes resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el año 2019; donde se puede determinar según la tabla N° 27 que el 50.27% de los pacientes está satisfecho con el cuidado de enfermería la Unidad de Recuperación Post Anestésica, siendo este el resultado el más alto de todos. Mientras que un 35.11% manifiesta que se encuentra muy satisfecho por los cuidados. Colocándose como la segunda opción más votada por los pacientes. En comparación al trabajo de León S. O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. El cual concluye que El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería

En una menor cantidad, el cual corresponde al 14.18% y 0.38% de los pacientes, manifestaron que están parcialmente satisfecho y poco satisfecho por los cuidados recibidos, respectivamente. En comparación con el estudio hecho por Pantoja Silva, Georgina; Rivera Pastro, Elizabeth y Rodena Reymundo Nila sobre “la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del enfermero en el alivio del dolor postoperatorio en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, Clínica ONCOSALUD. Lima 2017” concluye que el 55.8% El paciente quirúrgico no se siente satisfecho del cuidado recibido en el alivio del dolor postoperatorio. En el

servicio de URPA.(28) Esta investigación nos da como referencia un nivel de satisfacción mucho más marcada, esto puede deberse a los tratos tanto en el aspecto técnico como emocional del paciente.

Para dar respuesta a los objetivos específicos hay que considerar que el cuidado del paciente es necesario que tenga ver con la satisfacción en el uso eficiente de los recursos para disminuir riesgos enfocados en el aspecto humano, necesidades, expectativas y percepciones. En la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno, los pacientes necesitan un cuidado especial, por eso se requieren de profesionales que cuenten con una serie de habilidades que cumplan con sus expectativas y necesidades; la que se considera elementos tangibles que se refiere a los aspectos físicos que el paciente percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (29).

Para identificar el grado de satisfacción en relación a las necesidades básicas en el cuidado de los pacientes post-operados mediatos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, se constató en la tabla N° 12 que el 35 % de los pacientes atendidos están satisfechos, el 47.77% están muy satisfechos, mientras que 16.70% se siente no satisfecho y el 0.54% poco satisfecho relacionadas con el aspecto humano y las necesidades básicas del paciente.

Resultados muy similares al trabajo de Isabel Natividad Uruce Velazco en su trabajo "Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería

postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. que concluye que, el nivel de satisfacción, en relación a necesidades en general fue de parcialmente satisfecho a satisfecho con un promedio ponderado de 3.60. Siendo mayor la satisfacción en necesidades: de amor y pertenencia con un promedio de 3.99, de seguridad y protección con 3.92 de promedio, ubicándolas a ambas en el nivel de parcialmente satisfecho a satisfecho; seguido de necesidades fisiológicas: nutricionales, de reposo, confort y de evitación del dolor y de eliminación con un promedio ponderado de 3.52, 3.42 y 3.17 respectivamente (26).

De las expectativas y percepciones se constató en la tabla N° 13 que el 54.17% de los pacientes atendidos están satisfechos, el 35.28 % están muy satisfechos, mientras que 0.14% se siente no satisfecho y 10.28% poco satisfecho relacionadas con las expectativas y las percepciones sobre el cuidado de enfermería. En comparación al trabajo de. Mejía Acuña, Danna Deborah Sammantha y Rivera Segura, Olenka Sofía en su trabajo "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Las Mercedes, 2016. El cual concluye que El 46% de los pacientes del servicio del emergencia de Hospital Regional Docente Las Mercedes atendidos en los meses de enero – marzo, manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% que es aceptable. (30)

## CONCLUSIONES

- El 50.27% de los pacientes post-operados mediatos de la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Jesús Nazareno, departamento Ayacucho – 2019, manifiesta que está satisfecho con el cuidado de enfermería, Mientras que un 35.11% se encuentra muy satisfecho por los cuidados. En menor cantidad el 14.18% y 0.38% que se encuentran no satisfechos y poco satisfechos.
- El 47.77% de los pacientes atendidos están satisfechos, el 35% están muy satisfechos, mientras que 16.70% se siente no satisfecho y el 0.54% poco satisfecho en relación al aspecto humano y a las necesidades básicas en el cuidado de los pacientes post-operados mediatos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- El 54,17% de los pacientes atendidos están satisfechos, el 35.28 % están muy satisfechos, mientras que 10.28% se siente poco satisfecho y 0.14% no satisfecho, relacionadas con las expectativas y las percepciones sobre el cuidado de enfermería

## **RECOMENDACIONES**

1. Al Hospital de apoyo Jesús Nazareno, introducir estrategias institucionales para brindar atención con mayor oportunidad, consolidar programas de educación continuas dirigidos al equipo de salud (enfermeros, obstetras, médicos, psicólogos, biólogos, entre otros) para optimizar la calidad y calidez de atención.
2. Al personal de Salud del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno, mantener una evaluación permanente y detectar áreas de mejora para su corrección oportuna a través de estrategias que fortalezcan los indicadores de calidad interpersonal entre paciente y enfermero.
3. A las instituciones públicas y privadas que brindan servicio de salud, mejorar la calidad de atención desarrollando un programa continuo de mejoramiento de calidad que utilice medios estandarizados bien definidos, rigurosos y confiables.
4. A los estudiantes y profesionales de salud, desarrollar más trabajos de investigación que permitan establecer los factores asociados al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (1) ATATURIMA MAÑUECO, ROSA. **Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016**, tesis de especialización. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016
- (2) PÉREZ ZÚÑIGA, GLORIA NELLY GRACIA CASTILLO, PEDRO GARCÍA GARCÍA, HERMELINDA ÁVILA ALPÍREZ, MA. ANTONIA HERNÁNDEZ SALDÍVAR, MA. DE LA LUZ MARTÍNEZ AGUILAR. **Satisfacción del usuario sobre trato digno recibido por Personal de Enfermería. Paraninfo digital. Año XI – N° 27 (Consultado 2019, marzo 14). Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/167.php>. México. Nov. 2017**
- (3) O. LAZO-GONZALES A. SANTIVÁÑEZ-PIMENTEL. **Atención de salud con calidad. Consejo Regional de III Lima – Perú. 2018**
- (4) HERNÁNDEZ, I. **Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho, 2013**, tesis doctoral. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. 2014.
- (5) LLASHAG SAAVEDRA, Lizbeth Daisy. **Satisfacción de los pacientes post operados acerca los cuidados de Enfermería. Hospital II Essalud. Huaraz. Tesis de licenciatura, Huaraz-Perú. Universidad San Pedro. 2017.**
- (6) GARCÍA HERNÁNDEZ, MARÍA DOLORES. **Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Calidad y Gestión en servicios de Salud. Vol. 07 (n°3): 20-30 (Consultado 2019, mayo 20). Disponible en:**



<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>. México.

Dic. 2015

- (7) S.RODRÍGUEZ, M.CÁRDENAS, A.L.PACHECO ,M.RAMÍREZ, N.FERRO Y E.ALVARADO. **Reflexión teórica sobre el arte del cuidado**. Enfermería Universitaria. Disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3587/358753559008/movil/index.html> Artículo Web. Consultada el 17 de mayo 2019.
- (8) SANTANA DE FREITAS, JULIANA; BAUER DE CAMARGO SILVA, ANA. **Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza**, revista de Enfermería. Vol.22 (nº3). (Consultado 2019, mayo 23). Disponible en [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692014000300454&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692014000300454&script=sci_arttext&tlng=es). Brasil. 2014
- (9) ATURIMA MAÑUECO, ROSA. **Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016**, tesis de especialización. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016.
- (10) LEÓN SIFUENTES, O. **Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo**. Tesis de grado, Trujillo-Perú. Universidad Nacional de Trujillo. 2016.
- (11) DENNISE LOPE GUERREROS Y STEFANIE VENTURA MENDOZA. **Clima organizacional y su relación con el grado de satisfacción laboral**

**de las enfermeras asistencial del Hospital Regional de Ayacucho.** Tesis de licenciatura. Ayacucho-Perú. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. 2014

- (12) HENDERSON, V. A. **La naturaleza de la Enfermería.** Reflexiones 25 años después. Madrid-España. Ed. McGraw-Hill Interamericana. 1° Edición. 1995.
- (13) HENDERSON, VIRGINIA. **Principios básicos de los cuidados de enfermería.** Organización Panamericana de la Salud. Oficina sanitaria panamericana, Organización Mundial de la Salud. Washington d. c.. 1961
- (14) ZAS B. **La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología.** Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>. Artículo web. Consultada en junio 2019.
- (15) MORALES V, HERNÁNDEZ A. **Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización.** Revista Digital. Año 10. (Núm. 073). 1 – 12 Buenos Aires. Junio. 2004.
- (16) RAMÍREZ TAZZA I.B. **Nivel de Satisfacción del paciente Post-Operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015.** disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5095/1/Ramirez\\_Tazza\\_Ir\\_ma\\_Beatriz\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5095/1/Ramirez_Tazza_Ir_ma_Beatriz_2015.pdf) Artículo Web consultado en mayo 2019.

- (17) BORRÉ, Y. **Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla**. Tesis de maestría. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. 2013.
- (18) JUÁREZ, P.; GARCÍA, M. **La importancia del cuidado de enfermería**. *Rev Enfermería*. Año. 2009 (n°02) 109-111. Mexico. 2009.
- (19) COLLIERE-MF. **Promover la vida**. México. Ed. Interamericana McGraw-Hill. 2003.
- (20) MARRINER-TOMEY A, ALLIGOOD-MR. **Modelos y teorías en enfermería**. Madrid: Ed. Harcourt. 5ª edición. 2002.
- (21) JUÁREZ, P.; GARCÍA, M. **La importancia del cuidado de enfermería**. *Rev Enfermería*. Año. 2009 (n°02) 109-111. Mexico. 2009.
- (22) MARRINER-TOMEY A, ALLIGOOD-MR. **Modelos y teorías en enfermería**. Madrid: Ed. Harcourt. 5ª edición. 2002.
- (23) LEXUS EDITORES. **Manual de Enfermería**. Madrid-España. Ed Diorki. 2003
- (24) ROBERTO HERNÁNDEZ SAMPIERI. **Metodología de la Investigación**. México. Ed. McGraw-Hill. 6ta edición. 2014.
- (25) JOSEFINA GIMENO MONTSE MATAIX YULEIDA MELÉNDEZ. **Diversidad Cultural, Nuevos retos para los cuidados de Enfermería**. Investigación para Master. Disponible en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21688/1/2002\\_5.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21688/1/2002_5.pdf) , consultado en junio 2019.

- (26) ISABEL NATIVIDAD URURE VELAZCO. **Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro de Ica.** Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima 2006.
- (27) Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. **Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev Repertorio de Medicina y Cirugía.** 18(4):246-250. 2009
- (28) Pantoja Silva, Georgina; Rivera Pastro, Elizabeth y Rodena Reymundo Nila. **La satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, Clínica ONCOSALUD. Lima 2017”** tesis para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico. Especializado. Lima. 2019
- (29) MINSA. **Lineamientos de gestión en Salud.** Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/portada/archivos/gestion/LineamientosGestionUgarte.pdf>
- (30) Mejía Acuña, Danna Deborath Sammantha y Rivera Segura, Olenka Sofía.. **Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Las Mercedes, 2016.** Tesis para Titulación en Enfermería. Ica 2016.
- (31) Zanabria Gamarra Maura. **Cuidados Postquirúrgicos del Personal de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el Servicio**

**de Cirugía. Cajatambo. 2017.** Tesis para Segunda Especialidad de Enfermería en cuidados postquirúrgicos Ica. 2017.

# **ANEXO**



**Fisiológicas (Reposo y confort y de evitación del dolor):**

5. ¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

6. Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

7. ¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

8. ¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**De Seguridad y Protección:**

9. ¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

10. ¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

11. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**De Amor y Pertenencia:**

12. ¿La enfermera se preocupa por preguntarle como se siente?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

13. ¿La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo?



Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

14. ¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**B. DE LAS EXPECTATIVAS:**

En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación:

15. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que esta bien?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

16. ¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

17. ¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**C. DE LAS PERCEPCIONES:**

En cuanto a Disponibilidad:

18. ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

En cuanto a Cortesía:

19. ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

20. ¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

--	--	--	--	--

En cuanto a Confianza:

21. ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

22. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

En cuanto a Competencia:

23. A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TEMA: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO 2019**

<p><b>Formulación del Problema</b> <b>Problema General</b> - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019?.</p>	<p><b>Objetivos</b> <b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.</p> <p><b>Objetivo Especifico</b> -Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019. -Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019. -Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019.</p>	<p><b>Hipotesis</b> <b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente alto. <b>H<sub>o</sub>:</b> El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> -El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo. -El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos respecto a las necesidades básicas del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo. -El nivel de satisfacción de los pacientes post-operados mediatos en relación con sus expectativas y percepciones sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho es significativamente bajo.</p>	<p><b>Variables E Indicadores</b></p> <p><b>Variables Variable dependiente</b> <i>Cuidados de Enfermería postoperatoria</i> -Necesidades Fisiológicas - Amor y pertenencia - Seguridad</p> <p><i>De expectativas</i> -Accesibilidad -Agilidad -Comunicación</p> <p><i>De percepciones</i> -Disponibilidad -Cortesía -Confianza -Competencia</p> <p><b>Variable independiente</b> <i>Satisfacción de los pacientes</i> -Insatisfacción -Satisfacción -Complacencia</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Según la intervención del investigador, el estudio fue descriptivo, porque se describieron las variables en estudio. Según la ocurrencia de los hechos fue de tipo prospectivo ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante. Según el período de tiempo el estudio fue de tipo transversal, porque se tuvo en cuenta en un tiempo determinado durante el estudio.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b> Para efecto de la investigación se consideró el diseño correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población</b> Población referencial estimados en base al promedio de usuarios hospitalizados, según dato de la oficina de estadística del Hospital e Apoyo de Jesús Nazareno son 135 pacientes.</p> <p><b>Muestra</b> Muestra conformada por 80 pacientes postoperados</p> <p><b>Criterios de inclusión</b> - Paciente quirúrgico de ambos sexos de todas las edades hospitalizados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. - Paciente quirúrgico postoperado - Pacientes que acepten libre y voluntariamente participar en el estudio</p> <p><b>Criterios de exclusión</b> -Pacientes que presenten impedimentos mentales</p>	<p><b>Lugar de estudio</b> Centro Quirúrgico del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos para recolección de la información</b> La técnica de recolección de datos será a través de la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
---	--	--	---	---	--

**MATRIZ DE DATOS DE LOS PACIENTES 80 ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA MEDIATA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO**

**Edad:**

- (1) MASCULINO
- (2) FEMENINO

**Grado de instrucción:**

- (1) PRIMARIA INCOMPLETA
- (2) PRIMARIA COMPLETA
- (3) SECUNDARIA INCOMPLETA
- (4) SECUNDARIA COMPLETA
- (5) SUPERIOR INCOMPLETA
- (6): SUPERIOR COMPLETA

**Estado civil:**

- (1) SOLTERO
- (2) CASADO
- (3) CONVIVIENTE
- (4) DIVORCIADO

**Preguntas/ítems**

- (1) NUNCA
- (2) POCAS VECES
- (3) REGULARMENTE
- (4) MUCHAS VECES
- (5) SIEMPRE

PACIENTE	DATOS ESPECIFICOS				DE LAS NECESIDADES														DE LAS EXPECTATIVAS				DE LAS PERCEPCIONES						TOTAL		
					Fisiológicas nutricionales		Fisiológicas de eliminación		Fisiológicas de reposo, confort y de evitación de dolor				seguridad y protección				Amor y pertenencia				En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación			TOTAL	disponibilidad	cortesía		confianza		competencia	TOTAL
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	TOTAL	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22			PREGUNTA 23					
	EDAD	SEXO	GRADO DE INSTRUCCI	ESTADO CIVIL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	TOTAL	15	16	17	18	19	20	21	22	23		TOTAL	
1	17	2	3	1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	89
2	19	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	105
3	19	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	59	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	101
4	18	1	5	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	51	4	3	4	11	4	5	4	4	4	4	25	87
5	16	1	3	1	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	55	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	97
6	17	1	3	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	62	4	4	5	13	5	5	5	5	4	4	28	103
7	23	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	58	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	100
8	21	2	4	1	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	52	4	3	4	11	4	4	5	4	4	5	26	89
9	21	2	3	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	56	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	92
10	23	2	4	1	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	54	3	4	3	10	3	4	4	5	3	5	24	88
11	29	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	53	5	5	5	15	4	3	3	4	4	4	22	90
12	26	1	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	58	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	103
13	24	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	4	4	4	12	5	4	4	4	4	3	24	82
14	20	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	115
15	25	1	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	63	4	4	4	12	4	5	4	5	5	5	28	103
16	20	1	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	61	5	4	4	13	4	5	4	3	4	4	24	98
17	23	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	24	101
18	27	1	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	61	5	5	5	15	4	4	4	4	4	5	25	101
19	30	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	57	5	4	4	13	3	3	4	4	4	4	22	92
20	36	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	60	4	4	4	12	3	3	3	5	5	5	24	96
21	38	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	61	4	4	4	12	5	3	3	3	4	5	23	96
22	38	2	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	63	4	5	5	14	5	4	4	4	5	4	26	103
23	27	2	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	55	3	4	4	11	3	3	4	4	5	5	24	90
24	39	2	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	64	4	4	4	12	4	4	5	5	5	5	28	104
25	37	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	64	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	25	104
26	37	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	3	4	4	59	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	104
27	34	2	6	2	3	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	3	3	3	56	4	4	2	10	5	4	5	5	5	4	28	94
28	36	2	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	63	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	99
29	25	1	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	60	5	4	5	14	4	4	4	5	5	4	26	100
30	29	1	2	1	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	63	4	1	5	10	5	4	4	4	4	4	25	98
31	23	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	52	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	88
32	27	1	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	56	4	4	4	12	5	5	4	5	5	5	29	97
33	36	1	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	58	4	5	4	13	3	4	4	3	5	5	24	95
34	34	1	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	63	4	4	4	12	4	4	4	4	5	4	25	100
35	32	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	57	5	5	5	15	4	4	4	4	4	5	25	97
36	42	2	2	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	61	5	4	4	13	3	5	5	4	4	4	25	99
37	46	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	54	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	90
38	41	2	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	25	90
39	46	2	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	57	3	4	4	11	5	5	5	5	5	5	30	98
40	44	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	54	4	4	4	12	3	4	3	5	4	5	24	90

PACIENTE	DATOS ESPECIFICOS				DE LAS NECESIDADES														DE LAS EXPECTATIVAS				DE LAS PERCEPCIONES						TOTAL
					Fisiológicas nutricionales		Fisiológicas de eliminación		Fisiológicas de reposo, confort y de evitación de dolor				seguridad y protección			Amor y pertenencia			TOTAL	En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación			TOTAL	disponibili	cortesía		confianza		
	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA		PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA		PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	
	EDAD	SEXO	GRADO DE INSTRUCCI	ESTADO CIVIL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
41	42	2	3	1	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	29	108	
42	48	1	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	27	95	
43	43	1	2	2	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	10	3	4	4	4	4	23	91
44	47	1	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	12	5	4	4	4	4	26	99
45	48	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	5	5	5	4	4	27	102
46	44	1	1	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	11	3	3	3	4	4	21	89
47	48	2	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	12	5	5	5	5	4	29	104
48	40	2	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	10	3	3	3	4	4	21	91
49	43	2	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	12	4	3	4	4	4	23	93
50	45	1	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	5	5	27	97
51	34	2	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	12	4	3	4	4	4	23	93
52	50	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	5	27	97
53	43	2	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	13	4	5	4	4	4	25	101
54	58	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	10	4	3	3	5	5	30	101
55	51	2	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	13	4	4	5	4	4	27	102
56	50	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	12	5	5	4	4	4	25	88
57	58	1	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	15	3	3	4	4	3	21	97
58	55	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	13	4	4	3	3	4	21	84
59	55	1	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	6	5	4	14	4	5	5	5	4	27	101
60	56	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	9	3	3	3	4	4	21	87	
61	52	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	13	4	4	4	4	4	25	96
62	62	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	4	5	5	5	5	29	99
63	64	2	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	5	5	5	5	4	29	96
64	66	2	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	12	4	4	4	4	5	26	91	
65	66	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	12	5	4	4	4	5	27	100
66	64	2	1	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	11	3	3	3	4	5	22	90
67	63	1	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	10	5	5	4	4	4	27	99
68	68	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	15	5	5	5	5	5	30	105	
69	60	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	11	5	5	5	5	5	30	97	
70	70	2	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	30	100	
71	74	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	24	95	
72	78	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	12	4	4	4	4	5	26	95	
73	76	2	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	10	3	4	4	5	5	26	97	
74	73	2	1	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	30	98	
75	72	1	1	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	4	4	4	5	4	25	90	
76	74	1	1	2	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	13	5	3	3	4	5	24	96	
77	76	1	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	12	5	5	5	5	5	30	98	
78	83	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	24	93	
79	81	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	5	4	4	4	26	98	
80	86	1	1	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	4	4	4	25	106	

