

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN  
PACIENTES POS OPERADOS CON ANESTESIA REGIONAL EN  
EL SERVICIO DE UNIDAD DE RECUPERACIÓN  
POSTANESTÉSICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE  
AYACUCHO, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTORES:**

**LIC. YUDITH YANES HUAMAN HUAMANI**

**LIC. CHRISTEL EYLLEN TUCTO QUISPE**

**LIC. TANIA NOEMI GOMEZ CARRASCO**

**ASESORA: TERESA ANGELICA VARGAS PALOMINO**

**Callao - 2023**

**PERÚ**



## Document Information

<b>Analyzed document</b>	Trabajo final Huaman_Tucto_Gomez 2022.docx (D153078022)
<b>Submitted</b>	2022-12-12 12:41:00
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	christq2109@gmail.com
<b>Similarity</b>	5%
<b>Analysis address</b>	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / TA LPE.docx</b></p> <p>Document TA LPE.docx (D142180363)</p> <p>Submitted by: mbtiquillahuancah@unac.edu.pe</p> <p>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>1</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / 11. LXXIII - ELCORROBARRUTIA - ILIZARBE - QUEVEDO.docx</b></p> <p>Document 11. LXXIII - ELCORROBARRUTIA - ILIZARBE - QUEVEDO.docx (D111113826)</p> <p>Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe</p> <p>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>5</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / 9. TESIS LAURENTE Y.docx</b></p> <p>Document 9. TESIS LAURENTE Y.docx (D44650188)</p> <p>Submitted by: anaellor@hotmail.com</p> <p>Receiver: lopez.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>7</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx</b></p> <p>Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450)</p> <p>Submitted by: angela_8f@hotmail.com</p> <p>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>13</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / GARCIA TARAZONA FRANCISCA.docx</b></p> <p>Document GARCIA TARAZONA FRANCISCA.docx (D131983403)</p> <p>Submitted by: fzgarciat@unac.edu.pe</p> <p>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>10</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Nacional del Callao / ARMANDO BUSTAMANTE MALPARTIDA (1) (1) (armando bustamante malpartida).docx</b></p> <p>Document ARMANDO BUSTAMANTE MALPARTIDA (1) (1) (armando bustamante malpartida).docx (D57686468)</p> <p>Submitted by: a_bustamante18@hotmail.com</p> <p>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com</p>		<b>1</b>
<b>W</b>	<p>URL: <a href="https://oeis.org/A001203">https://oeis.org/A001203</a></p> <p>Fetches: 2021-04-27 20:44:27</p>		<b>20</b>

## INFORMACIÓN BÁSICA

**FACULTAD:** De Ciencias de la Salud

**ESCUELA PROFESIONAL:** De Enfermería

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:** facultad ciencia de la salud

**TÍTULO:** “Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Posanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022”

### **AUTOR (es)/ CÓDIGO ORCID / DNI**

**LIC.YUDITH YANES HUAMAN HUAMANI**                      **0000-0002-8239-7675/ 46803516**

**LIC.CHRISTEL EYLLEN TUCTO QUISPE**                      **0000- 0003- 1373-5324/ 46340339**

**LIC. TANIA NOEMI GOMEZ CARRASCO**                      **0000-0003-0489-3267 / 42267208**

### **ASESOR Y COASESOR / CÓDIGO ORCID / DNI**

TERESA ANGELICA VARGAS PALOMINO

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** Hospital Regional de Ayacucho

**UNIDAD DE ANÁLISIS:** Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional de Ayacucho.

**TIPO/ ENFOQUE/ DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** Aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo.

OCDE

Ciencias de las Salud.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN LXXXVIII CTT

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • DRA. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO | PRESIDENTA |
| • DRA. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO  | SECRETARIA |
| • DRA. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU | VOCAL      |
| • MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES | SUPLENTE   |

**ASESORA:** TERESA ANGELICA VARGAS PALOMINO

**Nº de Libro:** 05

**Nº de Folio:** 92

**Nº de Acta:** No 014-2023-LXXXVIII

**Fecha de Aprobación de la tesis:**

06 de enero 2023

**Resolución de Sustentación:**

Nº. 009-2021-CU

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirnos tener vida, salud y poder realizar uno más de nuestros propósitos que es ser Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico.

A nuestros hijos que posiblemente en este momento no entiendan nuestras palabras, pero cuando sean capaces se den cuenta lo que significan cada uno para nosotras. Son la razón que nos levantamos cada día esforzándonos por el presente y el mañana, nuestra principal fuente de motivación.

A nuestra familia por el apoyo que siempre nos brindaron día a día en el transcurso de nuestra carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao por habernos aceptado ser parte de ella.

A los diferentes docentes, nuestros maestros; por sus enseñanzas para desarrollarnos profesionalmente y habernos brindado sus conocimientos.

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación	16
1.5. Delimitantes de la investigación	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.	20
2.2. Bases teóricas:	22
2.3. Marco Conceptual:	24
2.4. Definición de términos básicos:	31
<b>CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>32</b>
3.1. Hipótesis (general y específicas)	32
3.1.1. Operacionalización de variable	33
<b>CAPITULO IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO</b>	<b>35</b>
4.1. Diseño metodológico	35
4.2. Método de investigación.	35
4.3. Población y muestra.	35
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.	37
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	37

4.6. Análisis y procesamiento de datos.	38
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.	38
<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	<b>39</b>
5.1. Resultados descriptivos	39
5.2. Resultados inferenciales.	
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>43</b>
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	43
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	46
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	48
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>
ANEXO 1: Matriz de consistencia.	58
ANEXO 2: Instrumentos validados.	60
ANEXO 3: Consentimiento informado en caso de ser necesario.	62
ANEXO 4: Base de datos.	63
ANEXO 5: Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema	64

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>Tabla N° 5.1.1</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 39</b>
<b>Tabla N°5.1.2</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 40</b>
<b>Tabla N°5.1.3</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 41</b>

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO N°5.1.1</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 39</b>
<b>GRAFICO N°5.1.2</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 40</b>
<b>GRAFICO N°5.1.3</b>	Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022	<b>Pág. 41</b>

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **objetivo** describir el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados con anestesia regional en el servicio de la Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA) en el Hospital Regional de Ayacucho. La metodología empleada fue enfoque cuantitativo de corte transversal, con un diseño no experimental descriptivo simple, la muestra estuvo conformada por 84 pacientes y como instrumento se aplicó el cuestionario. Los resultados: Un porcentaje significativo (39,3%) de pacientes postoperados con anestesia regional tienen un nivel de satisfacción media, seguida de nivel de satisfacción alta (38,1%) y nivel de satisfacción baja (22,6%) con los cuidados de enfermería en el servicio de URPA. Casi la mitad (46,4%) de pacientes postoperados perciben satisfacción media, 35,7% tienen satisfacción alta y 17,9% satisfacción baja en la dimensión técnico científico. El 40,5% de pacientes postoperados tienen satisfacción alta, seguida de 36,9% con satisfacción media y 22,6% con satisfacción baja en la dimensión humano con los cuidados de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional de Ayacucho. Conclusión: Un porcentaje significativo (39,3%) de pacientes postoperados con anestesia regional tienen un nivel de satisfacción media con los cuidados de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestésica, seguida de nivel de satisfacción alta (38,1%) y nivel de satisfacción baja (22,6%).

Palabra clave: Cuidados de enfermería, satisfacción, pacientes postoperados, anestesia regional

## **ABSTRACT**

The research study aimed to describe the level of satisfaction of nursing care in post-operative patients with regional anesthesia in the Post Anesthesia Recovery Unit service at the Regional Hospital of Ayacucho. The methodology used was a quantitative cross-sectional approach, with a simple descriptive non-experimental design, the sample consisted of 84 patients and the questionnaire was applied as an instrument. The results: A significant percentage (39.3%) of postoperative patients with regional anesthesia have a medium level of satisfaction, followed by high satisfaction (38.1%) and a low level of satisfaction (22.6%) with the Nursing care in the service. Almost half (46.4%) of post-operated patients perceive medium satisfaction, 35.7% have high satisfaction and 17.9% low satisfaction in the technical-scientific dimension. 40.5% of post-operative patients have high satisfaction, followed by 36.9% with medium satisfaction and 22.6% low satisfaction in the human dimension with nursing care in the service of the Regional Hospital of Ayacucho.

Key Words: Nursing care, satisfaction, post-operative patients, regional anesthesia

## INTRODUCCION

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es una medida importante que permite reducir costos e implementar reformas para mejorar la salud.

La perspectiva de los usuarios en España, sobre el funcionamiento del sistema sanitario tiene una tendencia estática; y en Latinoamérica existe una realidad preocupante ya que se encontró un bajo nivel de satisfacción en personas atendidas en la cual se aplicó la encuesta SERVQUAL.

Se ha investigado muy poco acerca de la satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre los cuidados de enfermera; de ahí, que es necesario conocer el comportamiento de esta variable, que nos permitirá identificar las deficiencias que se ha provocado en la atención de enfermería luego de la pandemia y busca generar cambios en la labor profesional de la enfermería.

El presente estudio que contiene el desarrollo de la investigación realizada se ha estructurado en cinco capítulos. El Capítulo I “Planteamiento del Problema”, contiene la descripción del problema, los objetivos, tanto general como específicos, la justificación, las delimitaciones. En Capítulo II “Marco Teórico” que abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas, conceptual y definición de términos. El Capítulo III “Hipótesis”, que abarca hipótesis tanto general como específica, definición conceptual de variables y operacionalización de variables. El Capítulo IV “metodología” en donde se estipula tipo y diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo de desarrollo, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, análisis y procesamiento de datos. El Capítulo V “Resultados” se exponen los resultados descriptivos obtenidos en la investigación y su análisis.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es una medida importante del éxito clínico según refiere Slater y otros, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios, los mismos que permiten identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas (1)

En el 2019 en España se realizaron análisis en la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español del 2005 al 2017. Los datos se obtuvieron del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Barómetro Sanitario y se utilizó el método de auto regresión de Prais-Winsten. En la que se observó una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario y decreciente sobre la opinión en la mejora de la atención primaria, especialidad y hospitalización. La satisfacción con el conocimiento y seguimiento por el médico de familia y pediatra mostró una tendencia creciente. La satisfacción con los profesionales de medicina y enfermería fue estática. No se observaron grandes diferencias en las tendencias de los indicadores estudiados en las comunidades autónomas. (2)

Según la revista de cuerpo médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en 2018, en Latinoamérica se analizaron diversos artículos en varios hospitales utilizando la encuesta SERVQUAL, teniendo como resultado un bajo nivel de satisfacción en personas atendidas. (3)

La guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario según MINSA define la calidad de atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto

por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (4)

En la práctica profesional es común observar la inadecuada entrega y recibo de turno, la forma no individualizada y continua de brindar el cuidado, la escasa atención y orientación a los pacientes con relación a sus necesidades de salud, el aumento en las tasas de eventos adversos aludidos a enfermería, la falta de comunicación entre el equipo interdisciplinario, la falta de profesionalismo en el desempeño de los enfermeros, la carencia de información al paciente sobre los procedimientos a realizar, la presencia de infiltraciones venosas, la falta de atención al llamado, y más aún, cuando el paciente no llega a conocer el servicio en el que se encuentra y reconocer al personal de enfermería que lo atiende porque ni siquiera se presentan, observándose poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los pacientes, limitándose a cumplir acciones interdependientes tales como: control de signos vitales, administración de analgésicos para el alivio del dolor y tratamientos indicados; dejando como consecuencia una insatisfacción y desconcierto en el paciente.

El Hospital Regional de Ayacucho, no se encuentra ajena a esta realidad, constantemente se escucha quejas de los usuarios y familiares de las atenciones que recibieron en las unidades de recuperación post anestésicas (URPA), en donde nos estamos acostumbrando a reconocerlo como una patología: la vesícula, la cesárea, el apéndice, del ventilador etc.; es decir, lo reducimos a la condición de objeto, de aparato, de instrumento y de tablas estadísticas hospitalarias. Por el contrario, debemos reconocer como una persona que requiere de nuestros cuidados.

Por lo expuesto, se realiza el estudio ya que no hay evidencias de evaluación sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el hospital en la unidad de recuperación post anestésica, que permitirá realizar mejoras y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico-Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

Identificar el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.

Identificar el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación metodológica**

No existiendo en el hospital un informe real y de carácter científico sobre la calidad de los cuidados de enfermería, el presente estudio se justifica porque proporcionará a la Institución datos que permitirán mejoras y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente teniendo comprometida en su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente.

La importancia, porque la medición de la satisfacción en los pacientes podrá ser utilizado como instrumento referencial para la toma de decisiones, que se relaciona directamente con la calidad de atención, es decir no solo en un plano asistencial sino también en un plano administrativo y gerencial en el hospital.

### **1.4.2. Justificación teórica**

Los resultados del estudio están orientados a proporcionar información a las autoridades del Hospital Regional de Ayacucho; así como al jefe del servicio de URPA y departamento de enfermería para diseñar e implementar programas de mejora continua, contribuyendo a disminuir los riesgos potenciales o secuelas postoperatorias; mejorando su adaptación en un ambiente como es el servicio de la Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico.

### **1.4.3 Justificación practica**

Los resultados de la investigación se pondrán al alcance del director y los profesionales de salud del Hospital Regional de Ayacucho para que puedan interesarse a desarrollar cursos de capacitación dirigidos a los profesionales de enfermeras del servicio de unidad de recuperación postanestésica del Hospital Regional de Ayacucho, sobre de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados con anestesia regional en la dimensión técnico científicos y humana en el servicio de unidad de recuperación postanestésica, acerca de cómo adaptase para mejorar la calidad de vida,

desde una perspectiva integral, de este modo dar una atención de calidad y con calidez.

#### **1.4.4 Justificación social**

Con los resultados de la presente investigación los beneficiarios directos será los pacientes de la unidad de recuperación postanestésica, sus familiares, y la comunidad en general. asimismo, los profesionales de enfermería quienes lograran formular nuevas estrategias de capacitación y ayuden a mejora la satisfacción en los pacientes que brindan los servicios de calidad.

#### **1.5. Delimitantes de la investigación**

**1.5.1 Delimitantes Teórica:** Existe escasa evidencia científica en antecedentes internacionales sobre el nivel del paciente post operado inmediato sobre los cuidados de enfermería en el servicio de unidad de recuperación postanestésica

**1.5.2 Delimitantes Temporal:** La investigación se ejecutó en un tiempo determinado, se llevó a cabo, en un periodo de 6 meses las cuales comprenden desde junio hasta noviembre del 2022.

**1.5.3 Delimitantes Espacial:** El proyecto de investigación se desarrolló en la unidad de recuperación postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**VASQUEZ, J. y otros (México - 2019)**, en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal **titulado:** Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional “Vicente Guerrero -acapulco, refiere como **objetivo** Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la unidad de Recuperación, encontrándose como **resultados** en cuanto al nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el alivio del dolor postoperatorio fue lo siguiente; el 1.4 % totalmente satisfecho, el 34.5 % satisfecho, el 46.2 % parcialmente satisfecho y el 17.9 % poco satisfecho, llegando a la **conclusión** los resultados arrojados el en relación a la satisfacción en la mayoría de los cuidados que otorga el personal de enfermería en el área del post operatorio arrojan un resultado de poco satisfecho.(5 )

**Paspuel, I. (Ecuador – 2018)**, en su estudio descriptivo, transversal **titulado:** El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, refiere como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, relacionado con el cuidado enfermero, encontrándose como **resultados:** La mayoría (69,54%) de los pacientes atendidos en la unidad de recuperación post operatoria inmediata, indican sentirse insatisfechos y (30.46) indican sentirse satisfechos en relación al cuidados de enfermería, llegando a la **conclusión** : que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado

integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad de cuidado enfermero. (6)

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

**Ccencho, G (Perú-2021)**, en su estudio de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental y transversal **titulado:** calidad del cuidado y satisfacción en pacientes post operados, unidad de recuperación post anestésica, Hospital Departamental De Huancavelica, refiere como **objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción en pacientes post operados, Unidad de Recuperación Post Anestésica, encontrándose como **Resultados:** el 16.30% percibe una calidad del cuidado en un nivel deficiente, el 54.35% regular y el 29.35% óptimo. Asimismo, se encontró que el 14.13% presentan una satisfacción incompleta, el 51.09% una satisfacción intermedia y el 34.78% una satisfacción completa, llegando a la **conclusión** se logró determinar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $r=0,783$  que indica si existe relación directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción en pacientes post operados, es decir que a una mejor percepción de la calidad del cuidado habrá una mejor satisfacción y viceversa. (7)

**Maceda, S. (Perú-2021)**, en su estudio de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal **titulado:** Nivel de Satisfacción del Paciente Post operado con Anestesia Regional Sobre los Cuidados de Enfermería Unidad de Recuperación Posanestésica del Hospital Regional II-2 – Tumbes, refiere como **objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación posanestésica, encontrándose como **resultados** el 46% se encuentran completa satisfacción, el 34% satisfacción media y un 20 % se encuentran insatisfechos sobre los cuidados, si bien el mayor porcentaje es del 46% pero sumando los porcentajes del 34% y 20% (54%) es mayor por lo que la satisfacción no es completa, está entre media e insatisfacción, llegando a la **conclusión** que el nivel de satisfacción general es medio (34%) e insatisfecha (20%) con respecto a los pacientes

postoperados con anestesia Regional en cuanto al cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Posanestésica. (8)

**Senmache, N. (Perú - 2020)** en su estudio de tipo cuantitativo no experimental, de corte transversal y correlacional **titulado:** nivel de satisfacción en pacientes Postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes, refiere como **objetivo:** determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, encontrándose como **resultados** el 72.7% de los encuestados expresan satisfacción, mientras que el 27.2% de los pacientes refieren estar medianamente satisfechos con los cuidados de enfermería, llegando a la **conclusión** los pacientes postoperados hospitalizados en el Servicio de Cirugía se sintieron satisfechos con los cuidados brindados por el personal de enfermería.(9)

**Limaco, S (Perú- 2019)** en su estudio de tipo descriptivo, prospectivo y diseño transversal, **titulado:** satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital De Apoyo Jesús De Nazareno, Ayacucho, refiere como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados mediatos sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica, encontrándose como **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, llegando a la **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. (10)

**Laurente, Y. y otros (PERU-2018)** en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional y transversal **titulado:** Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del hospital pampas – Tayacaja, refiere como **objetivo** Determinar la relación entre la satisfacción

y la calidad de atención al paciente del centro quirúrgico, encontrándose como **resultados** Del total del 100% de los Pacientes post operados en la DIMENSIÓN HUMANA se encontró que el 62,5% lo percibe como poco satisfecho, DIMENSIÓN OPORTUNA el 50% también lo percibe como poco satisfecho, DIMENSIÓN CONTINUA el 42,5% como insatisfecho y poco satisfecho respectivamente y en la DIMENSIÓN LIBRE DE RIESGOS el 70% considera poco satisfecho, llegando a la **conclusión** respecto a la evaluación de la satisfacción los pacientes post operados en sus tres dimensiones humano, oportuno, libres de riesgos es poco satisfecho a diferencia de la dimensión continuo que es insatisfecho.(11)

**Flores, F ( Perú – 2018)** en su estudio descriptiva con diseño transversal cuantitativa **titulado:** Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo refiere como **objetivo** determinar la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA, encontrándose como **resultados** del 100% (30), 40% (12) la satisfacción es alto, el 37% (11) es medio y 23 % (07) es bajo. Respecto a la dimensión trato 44% (13) es alto, 33 % (10) es medio y 23% (07) es bajo. En cuanto a la dimensión continuidad del cuidado el 44 % (13) es medio, 33 % (10) es alto y 23% (07) es bajo y en la dimensión resultados el 47% (14) es alto, 30 % (09) es medio y 23% (07) es bajo, llegando a la **conclusión** la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica San Pablo es alta. (12)

**Aspilcueta. p (Perú – 2018)** en su estudio de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal, **titulado:** “nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la unidad de recuperación Del Hospital Honorio Delgado Arequipa refiere como **objetivo** Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la unidad de recuperación encontrándose como **resultados** el 59.5% equivalente a 78 pacientes presentaron un nivel de satisfacción media, seguido de un 24.5%

es baja equivalente a 32 pacientes y un 16.6% de satisfacción alta equivalente a 21 pacientes operados, llegando a la **conclusión** el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la unidad de recuperación del Hospital Honorio Delgado Arequipa es medio con tendencia a un nivel bajo, por lo tanto, se cumple con la hipótesis. (13)

## **2.2. Bases Teóricas**

Para el presente estudio se utilizó como sustento teórico el modelo de Dos Factores de Frederic Herzberg y el Modelo de Calidad de Atención Médica de Avedis Donabedian. Esta teoría se basa en la motivación, porque es un factor que impulsa y compromete a los trabajadores para que rindan mejor en el trabajo, por ello los objetivos de los establecimientos de salud coincidan con los intereses de sus trabajadores de salud para que las respuestas de sus empleados hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechos o insatisfechos. (14)

De la misma forma se utilizó la teoría de Enfermería de Jean Watson (212), quien definió a la salud como “la unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”. A la Persona como unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza. Al entorno “es atender los entornos que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas”. Enfermería, “es conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión”, todas ellas están relacionadas con la variable de la investigación.

### **2.2.1 Teoría de Dos Factores de Frederic Herzberg**

Conocida también como la teoría de motivación – higiene, donde el autor afirma que “el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimenta en su ambiente laboral” .(14)

Esta teoría se fundamenta en la teoría de la Motivación humana, porque es un factor que promueve e implica a los trabajadores del sector salud, para que alcancen mejores beneficios en el trabajo cuyo resultado pueden ser el sentirse satisfechos o insatisfechos. (15)

Esta teoría propone que los motivadores pueden ser categorizados en dos grupos: factores de higiene y los factores de motivación. Los factores de higiene se enfocan en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes como: el salario y beneficios, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, relaciones con el supervisor, seguridad laboral. Los factores de motivación se centran en el desarrollo emocional e intelectual, se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo, producen efecto duradero de satisfacción y aumento de productividad en niveles de excelencia: ascensos, libertad de decidir cómo realizar un trabajo, reconocimientos. (16)

### **2.2.2 Modelo de Calidad de Atención Medica de Avedis Donabedian sostiene:**

La satisfacción es un indicador de la calidad de atención brindada, por ello es fundamental valorarla y hallar oportunidades de mejora. Las investigaciones sobre el tema deben estar relacionado con el cuidado de enfermería a los pacientes hospitalizados. La Real Academia de la Lengua Española la define “la satisfacción como la razón, acción o modo que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. (17)

Sin embargo, Avedis Donabedian formulo una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud. Estableció en el año 1966, las dimensiones de estructura, proceso, resultado y sus indicadores para evaluarla, refiere “que la calidad se puede evaluar en la medida en que se es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios. Para esa época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, generan reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad. (17, 18)

### **2.2.3 Teoría de Enfermería de Jean Watson**

Sostiene que el cuidado humano refiere que “ante el riesgo de deshumanización debida a la gran reestructuración administrativamundial, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación de la enfermería”. (19)

Watson enfatiza que la profesión de enfermería se basa en relaciones de cuidado transpersonales, ya que parte del arte es empatizar con los sentimientos del otro. El enfoque de Watson son el fisiológico (existencial – fenomenológico) con base espiritual, ve al cuidado como ideal moral en lo ético de la enfermería, que quiere decir, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre las personas, es relacional, transpersonal e intersubjetivo, permitiéndole articular sus premisas teóricas con las premisas básicas de la ciencia de Enfermería. (20)

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Satisfacción del paciente**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), la satisfacción del paciente es la sensación de comodidad que se obtiene al satisfacer las necesidades, es la respuesta afirmativa al reclamo, pregunta o duda. La satisfacción es un hecho que se asocia con aspectos objetivos que afectan directamente la percepción del usuario. (21)

La satisfacción es comprendida como la derivación de la interacción entre lo que percibe y lo que espera el paciente constituidas y efectuadas por las vivencias, actitudes y creencias personales. (22)

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, varía según el contexto social. El concepto se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, considerando

que la atención de enfermería debe comprender a las personas en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos. (21)

Conocer el nivel de satisfacción del usuario una vez ha sido atendido en el servicio es muy importante para la organización, debido a que es una fuente principal de información para organizar una planeación de cómo mejorar el servicio que están brindando a sus usuarios, por consiguiente, la medición del grado de satisfacción del usuario no es útil, sino se usa para señalar acciones que permita ofrecer un servicio que supere sus expectativas. (24, p. 8)

### **2.3.2 Dimensiones de la Satisfacción del Paciente**

Arteta-Poveda, *et al.* En 2018 (25), señala que la satisfacción es una variable multidimensional de la calidad de la atención. “La comunicación, la atención y cortesía y el tiempo de espera percibido son los principales factores que se deben trabajar para incrementar dicha satisfacción, asimismo las variables sociodemográficas como la raza, estado de salud y edad del paciente deben ser valorados”.

Según Blázquez S, Quezada AA. La satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, se mide generalmente las dimensiones: “técnicos, psicológicos (confianza, relaciones positivas y calidez) y sociales (relación interpersonal enfermera-paciente y educación al paciente); otros instrumentos incluyen una dimensión más que se refiere al monitoreo y seguimiento de la evolución de la salud del usuario” (26). Esto significa, que el paciente afirme un sentimiento de satisfacción con la atención brindada por el personal de enfermería.

Para el Ministerio de Salud, las dimensiones están redactadas en su normativa de calidad para centro y establecimientos de salud, conciben como el indicador más utilizado y expresado como juicio de valor subjetivo de la atención brindada. Tienen las siguientes Dimensiones o características. (27)

- a) **Dimensión: Fiabilidad.** capacidad o habilidad del personal para ejecutar en el servicio de forma fiables, cuidadosa y con éxito el servicio

prestado.

- b) **Dimensión: Capacidad de respuesta.** Según Parasurama, Zeithaml y Berry en 1988, es la "disposición y voluntad para servir a los pacientes y proveerle una asistencia rápida y oportuno frente a una demanda. Es decir, es la cortesía y trato adecuado que da el personal de salud a los usuarios y la empatía como el trabajador es visto por el usuario.
- c) **Dimensión: Seguridad.** "Es el conocimiento y atención demostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza". La seguridad que tiene el profesional para dar confianza que crea la actitud del personal que presta el servicio de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza.
- d) **Empatía:** "Es la capacidad que tiene el personal de salud para ubicarse en el lugar de otra persona y atender adecuadamente las necesidades del otro". También es el sentimiento de participación afectiva de una persona y consiste en ser capaz de ponerse en la situación de los demás.  
(28)
- e) **Aspectos tangibles:** "Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, como la apariencia física, instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad". Se puede mencionar que los elementos tangibles en una institución de salud vienen a ser la infraestructura, los equipos, el personal y los medios de comunicación que permiten brindar mejor la calidad de servicio a los usuarios.
- f) **Dimensión: Comunicación verbal.** Bautista señala que "existe muchas formas para establecer comunicación, en el caso del personal de salud con el paciente y/o familia, la más utilizada es la comunicación verbal, que permite una retroalimentación de inmediato; sin embargo, también es importante aquello que se trasmite mediante la emisión de sonidos, con los gestos".
- g) **Dimensión: no verbal.** Es el lenguaje del cuerpo y a la vez de la participación emotiva que siente el emisor en ese preciso momento. "La comunicación no verbal se realiza mediante el tono de voz, mirada, la apariencia física, la postura y la marcha, la expresión facial y la

expresión corporal”.

- h) **Dimensión: Apoyo emocional.** El apoyo emocional que se brinda al familiar es la parte más importante de la intervención del personal de salud y tiene como propósito de ayudar a personas enfermas o con problemas a constatar. Muchas veces el contacto es lo único que necesitabas los familiares y los pacientes, al tener a alguien con una actitud abierta, sincera y cariñosa, escuchando con el corazón, disminuyendo la ansiedad del familiar y bienestar del paciente.

### 2.3.3 Indicadores de calidad

Para Gómez Morad, “los indicadores de estructura, procesos y resultados son aquellos que permiten medir cuantitativa y cualitativa del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa o empleados”. (28)

- **Indicadores de estructura:** se refiere a los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles los lugares en los que se proporciona la atención (18).
- **Indicadores de proceso:** se refiere que los que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se lleva a cabo. (16).
- **Indicadores de Resultado:** se refiere a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad. (16)

### **2.3.4 Cuidados de Enfermería.**

La noción de cuidado está vinculada a la preservación o la conservación de la salud o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. Por otra parte, se asocia a la atención y vigilancia del estado de un enfermo. Los cuidados de enfermería, por lo tanto, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente (29).

**2.3.4.1 Cuidados de Enfermería en el Post Operatorio Inmediato.** El post operatorio inmediato es el periodo en el que transcurre desde el término de la intervención quirúrgica hasta 24 horas posteriores a la cirugía, durante el cual se pueden manifestar alteraciones fisiológicas. El post operatorio inmediato de un paciente sometido a anestesia general, regional, local y/o sedación se caracteriza por la recuperación inicial del estrés de la anestesia y cirugía durante las primeras horas de la intervención (30).

Durante el post operatorio inmediato se realizan actividades de forma sistematizada y documentada las cuales se denominan Cuidados de Enfermería. Gracias al avance de la tecnología en su enseñanza y práctica, se incrementa la calidad del cuidado del paciente, en el cual se valoran la respuesta de la persona frente al procedimiento quirúrgico e identifica de manera oportuna las posibles complicaciones (20).

El Cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato requiere de conocimientos y habilidades específicas para el manejo del paciente sometido a cirugía de diferentes complejidades, planificando y aplicando una adecuada metodología del proceso de atención de Enfermería (PAE) (31).

El o la Enfermera en la unidad de recuperación post anestésica es el que brinda atención especializada, integral y continua al paciente, monitoreando sus condiciones y estado de salud para brindar el cuidado de calidad y toma de decisiones oportuna (32).

La recuperación es un proceso por el cual el paciente regresa a su estado preoperatorio: Ventilación, recuperación de conciencia y recuperación de capacidad motora. El traslado del paciente de quirófano a la unidad de Recuperación post anestésica se realiza: Con una camilla adecuada para seguridad y protección, con medico anesthesiologo, enfermera de quirófano y monitoreo mínimo de pulsioxímetro (33).

Recepción del paciente, en el cual se brinda la atención de enfermería propiamente dicha, donde se monitorea los parámetros de funciones vitales, administración de líquidos parenterales y terapéutico, manejo del dolor, evaluación de la condición general e Inter ocurrencias de intraoperatorio referidas por la licenciada, evaluación del estado de conciencia, valoración de zona operatoria, medición y valoración de drenajes, perfusión distal y perdida de liquidas, control de diuresis y balance hídrico. Interacción con el paciente. Analizar los antecedentes: edad, peso, tipo de cirugía y anestesia recibida, principales eventos durante el procedimiento quirúrgico. Finalmente evaluando condiciones de hemodinamia estable, evaluación anestésica, condiciones adecuadas de zona operatoria, estado de conciencia y dolor controlado (34).

**2.3.4.2 Dimensión del Cuidado de Enfermería.** Avedis Donabedian sigue teniendo mayor aceptación al proponer tres dimensiones: los aspectos técnicos en la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre el proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención, las cuales se definen de la siguiente manera (19):

**A. Dimensión Técnica Científica.** Referida a los aspectos científicos-técnicos de la salud de la población.

- **Efectividad:** Referida al logro de cambios positivos (efectos en el estado de la salud de la población).

- **Eficacia:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- **Eficiencia:** Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- **Continuidad:** Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad:** La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integralidad:** Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

**B. Dimensión Humana:** Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características.

- **Respeto a los derechos:** A la cultura y a las características individuales de la persona. Información completa, veraz y oportuna: Entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- **Interés manifiesto en la persona:** En sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario.
- **Amabilidad:** Trato cordial, cálido y empático en la atención.
- **Ética:** De acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

## 2.4 Definición de Términos Básicos

- **Nivel de satisfacción:** Es la aprobación expresada por el paciente en función de sus expectativas de la atención que recibe en el servicio es muy importante para la organización, debido a que es una fuente principal de información para organizar una planeación de cómo mejorar el servicio que están brindando a sus usuarios (24).
- **Post-Operatorio:** Es el período que transcurre entre el final de una operación 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 (30).
- **Enfermería:** Es una profesión que comprende la atención, cuidado autónomo y colaboración de la salud del ser humano. Se dedican a grandes rasgos a tratar los problemas de salud potenciales o reales que presenta una persona (27).
- **Cuidado de Enfermería en la unidad de recuperación post anestésica:** Es una parte importante del sistema de salud, el cual cumple importantes funciones en el proceso de apoyo y tratamiento de los pacientes, así como de las actividades de promoción de la salud y prevención de las distintas enfermedades. Todas estas actividades se conocen como cuidados de Enfermería (29).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.

#### **3.1.3 Hipótesis específicas**

El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.

El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.

### 3.1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice / Ítems	Método	Técnica
Satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados con anestesia regional en el servicio de unidad de recuperación postanestésica.	Satisfacción es la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado que brinda enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud.	Es la respuesta expresada por el paciente acerca de la seguridad que siente o experimenta cuando la enfermera realiza el cuidado en cuanto a las dimensiones trato, continuidad del cuidado y resultado del cuidado, a través de la aplicación de una escala de Likert.	1. Técnico-Científico	<p><b>Seguridad en lo que hace y dice:</b></p> <p><b>Habilidad y destreza:</b></p> <p><b>Conocimiento:</b></p> <p><b>Eficiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza</li> <li>• La enfermera le informa a tiempo el procedimiento que realizará en forma clara</li> <li>• La enfermera absuelve con seguridad tus inquietudes o dudas.</li> <li>• La enfermera le ofrece un servicio oportuno.</li> <li>• La enfermera se lava las manos antes de atenderlo.</li> <li>• La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza.</li> <li>• La enfermera le ofrece información clara sobre su estado de salud.</li> <li>• La enfermera demuestra conocer lo que hace.</li> <li>• La enfermera demuestra conocer lo que dice.</li> <li>• La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita.</li> <li>• La enfermera le motiva para participar en su tratamiento.</li> <li>• La enfermera involucra a la familia en su tratamiento</li> </ul>	<b>Método</b> <b>o</b> <b>Inductivo-Deductivo</b>	<b>Encuesta</b> <b>Cuestionario</b>

				<p><b>Respeto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento</li> <li>○ La enfermera le provee atención individualizada</li> <li>○ La enfermera respecta su privacidad.</li> </ul> <p><b>Trato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le trata con amabilidad</li> <li>• La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias.</li> <li>• El rostro de la enfermera muestra amabilidad.</li> </ul> <p><b>Comunicación verbal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le saluda al ingresar a su unidad.</li> <li>• La enfermera se presenta ante Ud.</li> <li>• La enfermera lo llama por su nombre y apellido</li> </ul> <p><b>Comunicación no verbal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le coge las manos cuando está preocupado.</li> <li>• La enfermera le atiende con una sonrisa</li> <li>• El rostro de la enfermera muestra amabilidad.</li> </ul> <p><b>Acerca al paciente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera realiza rondas para dar conformidad de su servicio.</li> <li>• La enfermera muestra interés por su estado de salud</li> <li>• La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes</li> </ul>		
--	--	--	--	---	--	--

## CAPITULO IV

### METODOLOGIA DEL PROYECTO

#### 4.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal prospectivo, fue descriptivo porque midió el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados, fue transversal por que se midió en un solo momentos.

Fue prospectivo por que se tomó la muestra en un solo momento.

#### 4.2 Método de investigación

El método de investigación fue deductivo descriptivo.

#### 4.3. Población y muestra

**Población:** Estuvo constituido por todos los pacientes de ambos sexos entre 18 a 59 años, post operados con anestesia regional en el servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional de Ayacucho del 2022, registrándose en el mes de agosto un total de 201 cirugías.

Para la obtención del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = tamaño muestral

z = 1.96 Coeficiente de Confiabilidad para un nivel de 95% de nivel de seguridad.

N= 201 población de cirugías total en el mes de agosto del 2022

p=50% estimado de percepción negativa de calidad por el usuario

q=50% estimado de percepción positiva de calidad por el usuario

E= 5% error muestral

**Cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 201}{200 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{772.1616 * 0.25}{0.5 + 0.8604}$$

$$n = \frac{193.0404}{1.3604}$$

$$n=142$$

**Ajuste de la muestra:**

$$\text{No} = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$\text{No} = \frac{142}{1 + \frac{142-1}{201}}$$

$$\text{No} = 84$$

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes que ingresa al servicio de unidad de recuperación postanestésica.
- Pacientes con anestesia regional
- Paciente con edades comprendidas de 18- 59 años.
- Participación voluntaria y firma de consentimiento informado respecto al estudio.
- Paciente con resultado de examen PCR negativo al COVID19.

**Criterios de Exclusión:**

- Pacientes con complicaciones quirúrgicas.
- Pacientes en estado de inconciencia.

**4.3.2. Muestra**

La muestra fue probabilística conformada por 84 pacientes y la selección de las unidades de análisis fue de forma aleatoria simple.

**4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo**

El lugar de estudio fue el Hospital Regional de Ayacucho servicio de unidad de recuperación postanestésica, los datos se recolectaron entre los meses de setiembre y octubre del 2022.

**4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos****a. Técnicas de Recolección de datos**

La técnica de recolección de los datos fue la encuesta dirigida a los pacientes con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperados con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación posanestésica del Hospital Regional de Ayacucho.

**b. Instrumento**

El instrumento fue un cuestionario elaborado por, Lic. Rosa Ataurima Mañueco, Tipo Escala Likert, que constó de presentación, datos generales y específicos (Anexo 2). La confiabilidad del instrumento fue realizada a través de la aplicación de Coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor mayor al 0.7. En el instrumento se valoró 2 dimensiones técnico científico y humano, que la enfermera mostro al paciente quirúrgico.

Para nuestro estudio se realizó una validación 5 jueces de experto la cual se obtuvo un puntaje y se procedió aplicar la fórmula de prueba binomial.

De acuerdo a la aplicación de la formula el instrumento cuenta con una validez de 0.85. excelente validez.

## **TABLA DE CÓDIGOS**

### **SATISFACCION DEL PACIENTE**

#### **Valor de cada posibilidad en caso de ser positiva**

a) Siempre 3 puntos, b) A veces 2 punto, c) Nunca 1 punto

#### **Valor de cada posibilidad en caso de ser negativa**

a) Siempre 1 punto, b) A veces 2 puntos, c) Nunca 3 puntos

## **4.6 Análisis y procedimiento de datos**

Para el procesamiento de la información se utilizó el apoyo del Programa Excel, en el cual se construyó una matriz de datos y posteriormente dichos datos se codificaron en el Programa SPSS y se expresó los resultados en porcentajes según cada objetivo y se procedió a confrontar los datos más resaltantes con el marco teórico para poder interpretar.

## **4.7. Aspectos Éticos en Investigación.**

En el presente trabajo de Investigación participaron como unidades de análisis los pacientes postoperados inmediatos con anestesia regional del Hospital Regional de la ciudad de Ayacucho, de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 18 a 59 años de edad. Durante el desarrollo de la investigación se consideraron criterios éticos como la no maleficencia, confidencialidad, autonomía y justicia. Se consideraron también los principios que regulan la conducta responsable del investigador (CRI).

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados descriptivos:

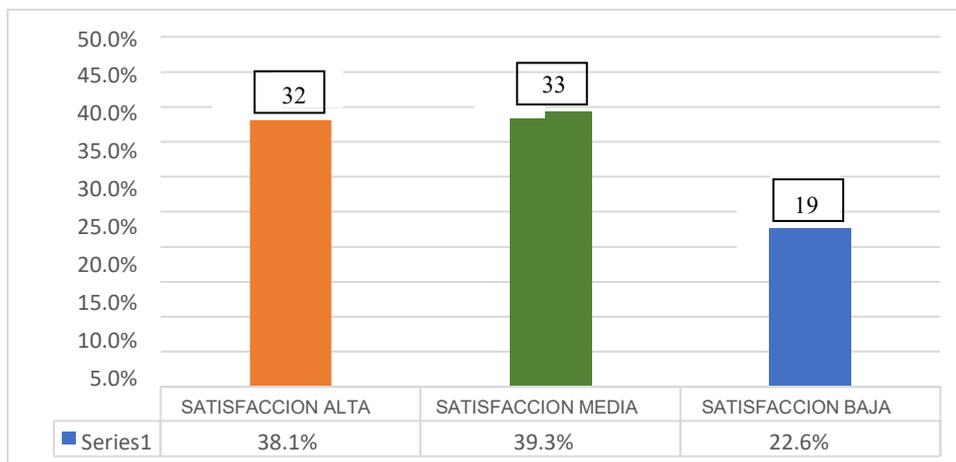
Tabla N°5.1.1

Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022

	Nº PACIENTES	PORCENTAJE
SATISFACCION ALTA	32	38.1%
SATISFACCION MEDIA	33	39.3%
SATISFACCION BAJA	19	22.6%
TOTAL	84	100.0%

GRAFICO 5.1.1

Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022



**FUENTE:** Cuestionario sobre Satisfacción del Paciente Postoperado con Anestesia Regional.

En cuanto al Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, se aprecia que el 39.3% (33) de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 38.1% (32) de

pacientes se encuentran altamente satisfechos y el 22.6% (19) de pacientes se encuentran con satisfacción baja.

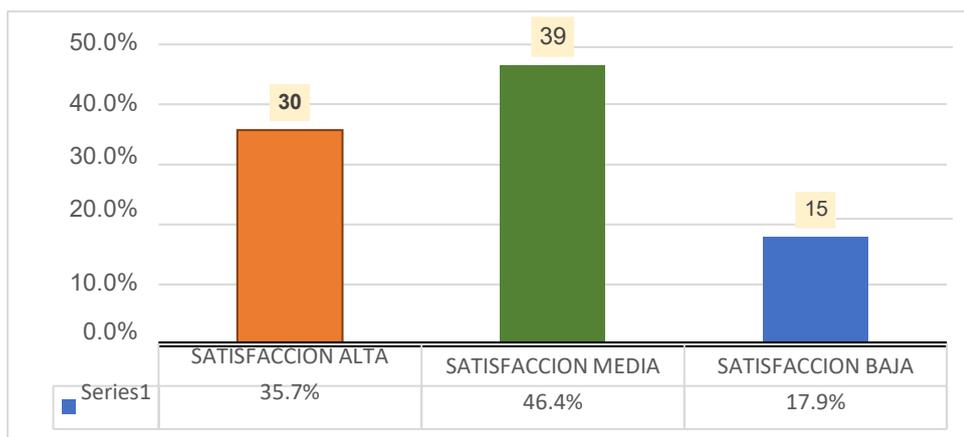
**Tabla N°5.1.2**

**Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022**

	<b>Nº PACIENTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SATISFACCION ALTA</b>	30	35.7%
<b>SATISFACCION MEDIA</b>	39	46.4%
<b>SATISFACCION BAJA</b>	15	17.9%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

**GRAFICO 5.1.2**

**Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022**



**FUENTE: Cuestionario sobre satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional.**

En cuanto al Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes

Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, se aprecia que el 46.4% (39) de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 35.7% (30) de pacientes se encuentran altamente satisfechos y el 17.9% (15) de pacientes se encuentran con satisfacción baja.

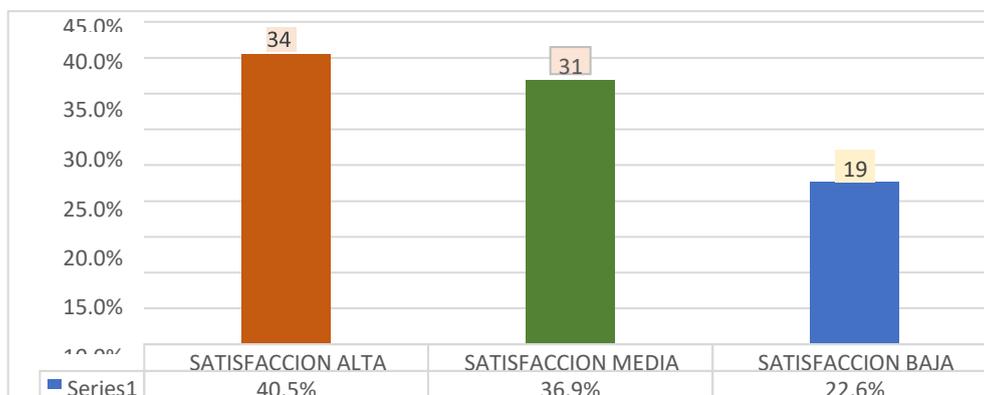
**TABLA N° 5.3**

**Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022**

	Nº PACIENTES	PORCENTAJE
<b>SATISFACCION ALTA</b>	34	40.5%
<b>SATISFACCION MEDIA</b>	31	36.9%
<b>SATISFACCION BAJA</b>	19	22.6%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

**GRAFICO 5.3**

**Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho – 2022**



**FUENTE: FUENTE: Cuestionario sobre satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional.**

En cuanto al Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes

Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, se aprecia que el 40.5% (34) de pacientes se encuentran altamente satisfechos, el 36.9% (31) de pacientes se encuentran medianamente satisfechos y el 22.6% (19) de pacientes se encuentran con satisfacción baja.

## CAPITULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados.

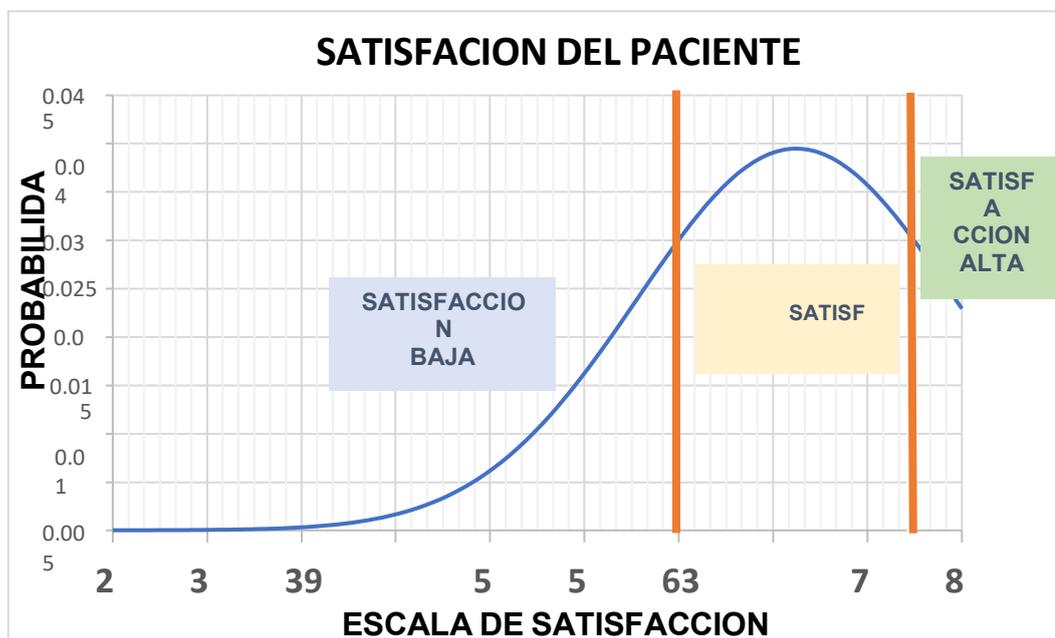
#### 6.1.1 Hipótesis general

El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho.

El puntaje de rangos es el siguiente:

SATISFACCION BAJA	SATISFACCION MEDIA	SATISFACCION ALTA
27-62	63-78	79-81

Graficando los rangos en la curva de distribución normal tenemos lo siguiente:



Según la distribución normal, el Nivel de Satisfacción es media alto sobre los cuidados de enfermería con un 39.3 % en pacientes postoperados atendidos en la unidad de recuperación postanestésica del Hospital Regional de Ayacucho.

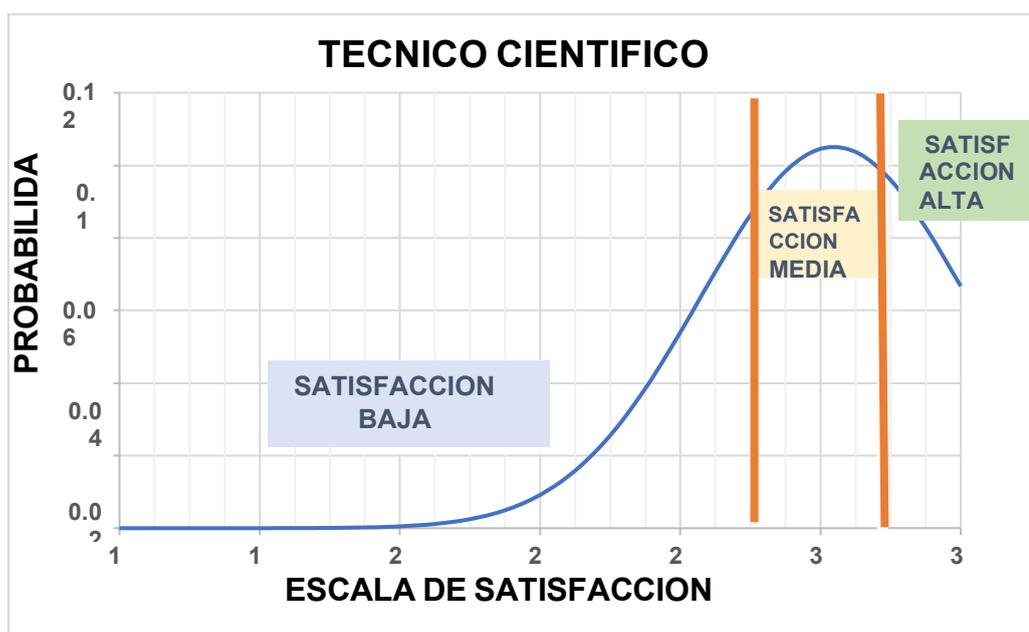
### 6.1.2 Hipótesis específicas

El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la dimensión Técnico-Científico es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho.

El puntaje de rangos es el siguiente:

SATISFACCION BAJA	SATISFACCION MEDIA	SATISFACCION ALTA
12-29	30-35	36

Graficando los rangos en la curva de distribución normal tenemos lo siguiente:

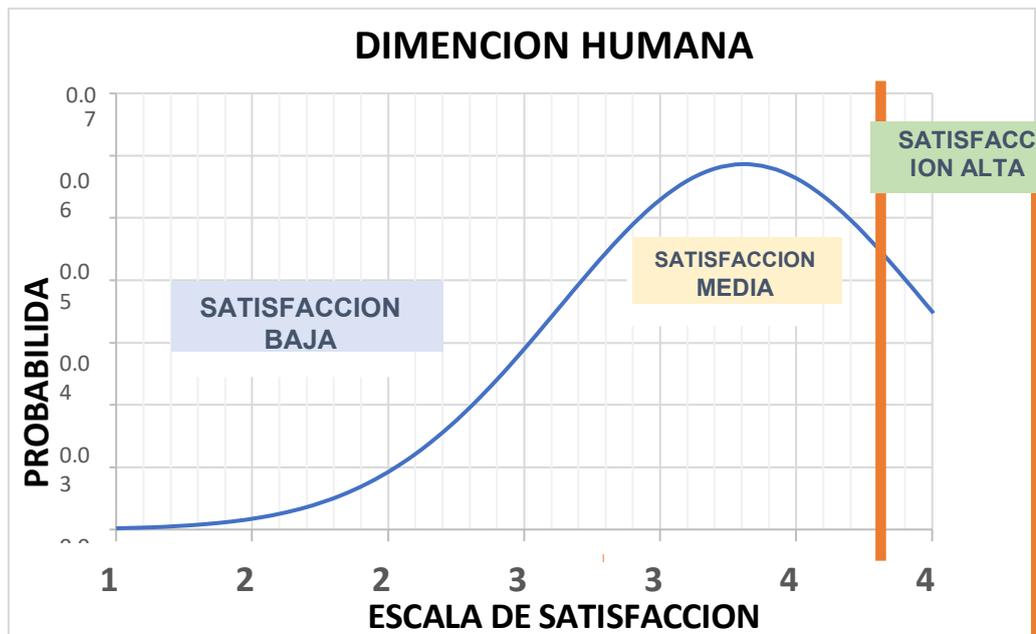


El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho.

El puntaje de rangos es el siguiente:

SATISFACCION BAJA	SATISFACCION MEDIA	SATISFACCION ALTA
15-32	33-43	44-45

Graficando los rangos en la curva de distribución normal tenemos lo siguiente:



## 6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares.

En cuanto al Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, se aprecia que el 39.3% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 38.1% de pacientes se encuentran altamente satisfechos y el 22.6% de pacientes se encuentran con satisfacción baja.

De la misma forma en el estudio realizado por **Maceda, S.** en donde muestra el 46% se encuentran completa satisfacción, el 34% satisfacción media y un 20 % se encuentran insatisfechos sobre los cuidados, si bien el mayor porcentaje es del 46% pero sumando los porcentajes del 34% y 20% (54%) es mayor por lo que la satisfacción no es completa, está entre media e insatisfacción. Así mismo en comparación al trabajo de **Paspuel, I.** La mayoría (69,54%) de lospacientes atendidos en la unidad de recuperación post operatoria inmediata, indican sentirse insatisfechos y (30.46) indican sentirse satisfechos en relación al cuidado de enfermería.

- Para dar respuesta al objeto específico de la investigación tendremos en cuenta los siguientes resultados obtenidos en relación al Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico, se verificó que el 46.4% de pacientesse encuentran medianamente satisfechos, el 35.7% pacientes se encuentran altamente satisfechos y el 17.9% pacientes se encuentran con satisfacción baja. Este resultado difiere con la investigación de Melgar K, quien encontró que en las dimensiones de competencias técnicas y comunicación fue mayor de 85%. Igualmente, con el estudio de Aguirre YL, quien encontró que el 95,6% de los pacientes operados perciben nivel de satisfacción alta y 4,4% de nivel satisfacción baja. Asimismo, defiere con el estudio de Laurente Y, Ortiz B. (13) quienes reportaron que en la dimensión técnica el 50% de los pacientes se encuentran insatisfechos.

Con este resultado se evidencia que el mayor porcentaje se encuentra medianamente satisfecho y altamente satisfechos sobre los cuidados de

enfermería demostrando que las enfermeras se preocupan más en la parte de seguridad, habilidad y destreza, conocimiento y eficacia, dando mayor énfasis a la parte de los tratamientos y lo administrativo.

Si bien es cierto, la seguridad en lo que uno ejecuta y expresa, así como la habilidad- destreza, conocimiento y eficacia, son fundamentales para salvaguardar y recobrar la salud de los pacientes, lo es también el aspecto humano aquel que proporciona bienestar psicosocial. Por consiguiente, optimizar ambas dimensiones es proyectar el suministro de cuidados de enfermería de manera holística, como señala Watson: “La salud es la unidad y armonía en la mente - cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”.

Para responder al segundo objeto específico de la investigación se obtuvo los siguientes resultados del Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano, se verificó que el 40.5% de pacientes se encuentran altamente satisfechos, el 36.9% pacientes se encuentran medianamente satisfechos y el 22.6% pacientes se encuentran con satisfacción baja. Estos resultados tienen semejanza aproximada con la investigación de **Flores F. (12)**, quien halló en la dimensión trato 44% es alto, 33% es medio y 23% fue bajo; llegando a la conclusión que la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA e alta. Por el contrario, defieren con los estudios de **Laurente Y, et al. (11)**, quienes en la dimensión humana halló el 62,5% de pacientes post operados perciben como **poco satisfecho**; concluyeron “que la satisfacción de los pacientes post operados en sus tres dimensiones: humana, oportuna, libre de riesgos es poco satisfecho a diferencia de la dimensión continúa siendo insatisfecho”.

En esta dimensión se halló un nivel de satisfacción alta con los cuidados de enfermería en el servicio de la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional de Ayacucho, se deduce que las enfermeras se preocupan más por la calidad humana del cuidado ofertado.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

En el presente trabajo de Investigación participaron como unidades de análisis los pacientes post operados inmediatos con anestesia regional del Hospital Regional de la Ciudad de Ayacucho, de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 18 a 59 años de edad y con el consentimiento. Durante el desarrollo de la investigación se ha cumplido en todo momento con la ética profesional para la elaboración y está sujeto a los principios éticos como la no maleficencia, confidencialidad, autonomía y justicia.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES**

1. Un porcentaje significativo (39,3%) de pacientes postoperados con anestesia regional tienen un nivel de satisfacción media con los cuidados de enfermería en el servicio de unidad de recuperación postanestésica, seguida de nivel de satisfacción alta (38,1%) y nivel de satisfacción baja (22,6%).
2. El 46,4% de pacientes postoperados perciben satisfacción media en la dimensión técnico científico; 35,7% tienen satisfacción alta y 17,9% satisfacción baja.
3. El 40,5% de pacientes postoperados tienen satisfacción alta en la dimensión humano, seguida de 36,9% con satisfacción media y 22,6% satisfacción baja con los cuidados de enfermería en el servicio de unidad de recuperación postanestésica, por ende, los pacientes del servicio de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional de Ayacucho, también perciben satisfacción con el trato y respeto por parte de la enfermera, así como con la comunicación asertiva y acercamiento al paciente y su familia.

## **CAPITULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Al director del Hospital Regional de Ayacucho, fortalecer las estrategias organizativas para ofrecer una atención oportuna, consolidar programas de educación continua dirigidos al equipo de salud para mejorar la calidad y calidez de la atención.
2. A los jefe y coordinadores de los servicios fortalecer las estrategias en las dimensiones técnico científico y humana con la finalidad de detectar áreasde mejora para su reajuste oportuna.
3. A la Unidad de Capacitación del Hospital Regional de Ayacucho, evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los pacientes en vista que un indicador de la calidad del cuidado que se ofrece.
4. A futuros estudios de investigación con otra metodología que permitan establece los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería.

## CAPITULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Slater, AM, Estrada, F., Suárez-López, L. *et al.* Satisfacción general del usuario con los servicios de planificación familiar y factores de atención de calidad asociados: un análisis transversal. *Reprod Salud* 15, 172 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0615-3>.
2. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA. Peru: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.; 2011.
3. Dávila García D., Casaro Enríquez G., Torres Anaya V., Castillo Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de la salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. Cuerpo med. HNAAA* 2018; 11(3): 119-200. URL disponible en: <https://docs.bvsalud.org>
4. Cordova-Buiza Franklin, Tapara-Sinti Jennyfer, Gallardo-Tello Nancy E. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM* (Ed. impresa) [Internet]. 2021 [citado 2022 Sep 20]; 24(5): 277-277. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es). Epub 15-Nov-2021. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
5. Vázquez Janet, González Justino. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 “Vicente Guerrero”. [Internet] tesis de grado. Acapulco – México UADG. 2018 [consultado 25 junio 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/acuar/OneDrive/Desktop/antecedentes%20tesis%202022/internacional/tesis%202019%20internacional.pdf>
6. Paspuel Yar, Ítala S. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. [Internet] tesis de grado. Ibarra- Ecuador UTDN. 2018 [consultado 20 junio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>

7. Ccencho Contreras, Graciela. Calidad del cuidado y satisfacción en pacientes post operados, unidad de recuperación post anestésica, hospital departamental de Huancavelica, 2021. [Internet] tesis de grado. Huancavelica – Perú UADI. 2021 [consultado 28 agosto 2022]. Disponible en:  
file:///C:/Users/acuar/OneDrive/Desktop/antecedentes%20tesis%202022/nacional/Graciela%20Ccencho%20Contreras%20antecedente%202021.pdf
8. Maceda Guaranda, Sara. Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado con Anestesia Regional Sobre los Cuidados de Enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica Hospital Regional II-2- tumbes [Internet] tesis de grado. Tumbes- Perú UNPRG. 2021 [consultado 15 agosto 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9315/Maceda\\_Guaranda\\_Sara\\_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9315/Maceda_Guaranda_Sara_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Senmache Arriola, Naomy. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo [Internet] tesis de grado. Chiclayo Perú USS. 2020 [consultado 28 agosto 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=>
10. Limaco Iloclla; Silvia. 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. [internet] tesis de grado. Callao - Perú UNAC. 2019 [consultado 10 agosto 2021]. Disponible en:  
file:///C:/Users/acuar/OneDrive/Desktop/antecedentes%20tesis%202022/nacional/TESIS\_2DAESP\_LIMACO\_FCS\_2019.pdf
11. Laurente Yanina, Ortiz Bertha. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del hospital pampas – Tayacaja [internet] tesis de grado. Huancavelica- Perú UNAC. 2018 [consultado 10 agosto 2021]. Disponible en:  
[file:///C:/Users/acuar/OneDrive/Desktop/ESPECIALIDAD%20CENTRO%20QUIRURGICO%20/tesis%20callao/ANTECEDENTES%20TESIS/Laurente%20y%20Ortiz\\_TESIS2DA\\_2018%20callao.pdf](file:///C:/Users/acuar/OneDrive/Desktop/ESPECIALIDAD%20CENTRO%20QUIRURGICO%20/tesis%20callao/ANTECEDENTES%20TESIS/Laurente%20y%20Ortiz_TESIS2DA_2018%20callao.pdf)
12. Rafael Flores, Noemí. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de

URPA de la Clínica San Pablo. [Internet] tesis de grado. Lima- Perú UNMSM. 2018 [consultado 10 agosto 2021]. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Ra\\_fael\\_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Ra_fael_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

13. Aspilcueta Zavala, Paola Z. Nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la unidad de recuperación del hospital Honorio delgado Arequipa [internet] tesis de grado. Arequipa - Perú UAP. 2018 [consultado 10 agosto 2021]. Disponible en:

[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/9904/1/Tesis\\_nivel\\_satisfacci%C3%B3n\\_paciente%20post%20operado\\_atenci%C3%B3n\\_enfermer%C3%ADa\\_recuperaci%C3%B3n\\_Hospital%20Honorio%20Delgado\\_Arequipa.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/9904/1/Tesis_nivel_satisfacci%C3%B3n_paciente%20post%20operado_atenci%C3%B3n_enfermer%C3%ADa_recuperaci%C3%B3n_Hospital%20Honorio%20Delgado_Arequipa.pdf)

14. Quiroa M. *Teoría de Herzberg*. Economipedia.com. 08 de febrero, 2021. [Internet]. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

15. Marketing e Influencer. Teoría de la motivación de Herzberg (teoría de dos factores). Actualizado junio 2022. [Internet]. Recuperado de:

<https://marketingeinfluencer.com/teoria-de-la-motivacion-de-herzberg-teoria-de-dos-factores/>

16. Diccionario Económico y financiero. Teoría de los dos factores de Herzberg. [Internet]. Recuperado de

<https://economiadesdecasa.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg-motivacion-e-higiene/>

17. Real Academia Española ©. Satisfacción. Actualizado, 2021. 23ª edición, 2014. [Internet]. Recuperado de: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

18. Chávez LA, Molina LJ. “Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. Universidad de El Salvador.

[Internet]. Recuperado de:

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>

19. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado Humanizado de la Enfermera según la Teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017.

[Internet]. Recuperado de:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado\\_AndamayoQuito\\_Maria.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1)

20. Enfermería virtual. Teoría del cuidado humano de Enfermería. [Internet].

Recuperado de: <https://enfermeriavirtual.com/jean-watson-teoria-del-cuidado-humano/>

21. Diccionario de la Real Academia Española. Definición de satisfacción del paciente hospitalario. 2016. [Internet]. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/satisfacción>

22. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana Julio 2020; 20(3):397-403. [Internet]. Recuperado de:

<https://iniciu.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>

23. Dávila-García D, Casaro-Enriquez G, Torres-Anaya V, Castillo-Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realizada preocupante. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA 11(3) 2018. [Internet].

Recuperado de: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)

24. Calderón V. Satisfacción del paciente: un indicador de calidad en el servicio de anestesiología. Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. 2011. [Internet]. Recuperado de:

[http://132.248.9.195/ptb2010/septiembre/0662097/0662097\\_A1.pdf](http://132.248.9.195/ptb2010/septiembre/0662097/0662097_A1.pdf)

25. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. Salud Pública. 20 (5); 629-636, 2018. [Internet]. Recuperado de:

[file:///C:/Users/user/Downloads/Dimensiones para medicion de la satisfaccion del p.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dimensiones_para_medicion_de_la_satisfaccion_del_p.pdf)

26. Blázquez S, Quezada AA. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Artículo Original. 2014. [Internet]. Recuperado de:

[https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)

27. MINSa. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: RM. N° 527-2011/MINSa. 2012. [Internet]. Recuperado de:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSa20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSa20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)

28. Gómez M. Indicadores de estructura, proceso y resultado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. [Internet]. Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/1wqO9jhiN0zdfK4IGNYmIikolOHwbUc6d/view?pli=1>

29. Pérez J, Gardey A. Cuidados de Enfermería. Rev. Definición de, actualizado al 2022. [Internet]. Recuperado de:

<https://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>

30. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de

enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016. [Internet]. Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima\\_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

31. Torres M. Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad. Año 8. Venezuela 2011. [Internet]. Recuperado de: <https://infocalser.blogspot.com/2011/01>

32. Valle MF. Cuidados de Enfermería en el Post Operatorio Inmediato. Volumen 15. Revista Eugenio Espejo, Ecuador, agosto 2021. [Internet]. Recuperado de: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ree/v15n2/2661-6742-ree-15-02-00004.pdf>

33. Beatriz Retamozo Chávez. Cuidados de Enfermería en pacientes post operatorio inmediato. Telesalud INSN – OEAIDE, junio 2020 <https://www.youtube.com>

34. Solano V, Jara Panucar D. Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura. UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” 2017.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO DE INVESTIGACION: “SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS CON ANESTESIA REGIONAL EN EL SERVICIO DE UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados con anestesia regional en el servicio de unidad de recuperación postanestésica</p>	<p><b>Tipo y diseño de Investigación:</b></p> <p>Es cuantitativo, corte transversal, método no experimental, descriptivo simple.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población universo fue de 201 pacientes, tomándose como muestra ajustada de 84 pacientes.</p>

Problema específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones:	:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</li>   <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.</li>   <li>• Identificar el Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Técnico – Científico es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.</li>   <li>El Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados con Anestesia Regional en la Dimensión Humano es medio en el Servicio de Unidad de Recuperación Postanestésica.</li> </ul>	<p>1. Técnico-Científico</p> <p>2. Humano</p>	<p><b>Técnica e Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Cuestionario</li> </ul>

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE ENFERMERÍA ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- I. INSTRUCCIÓN: Estimado(a) señor(a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es recopilar información para determinar “nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA en el Hospital Regional de Ayacucho, Setiembre del 2022”.

Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

- II. Datos generales:

1. Edad:  años
2. Sexo: Femenino (  ) Masculino (  )
3. Diagnostico medico:
4. Tipo de cirugía:
5. Grado de instrucción:
  - a. Primaria (  ) b. Secundaria (  ) c. Superior (  )
6. Estado civil:
  - a. Soltero (  ) b. Conviviente (  ) c. Casado (  ) d. Viudo (  ) e. Divorciado (  )

ASPECTO	Seguridad en lo que hace y dice		RESPUESTA		
			SIEMPRE	A VECES	NUNCA
T E C N I C O  C I E N T I F I C O	1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	3	2	1
	2	La enfermera le informa a tiempo el procedimiento que realizará en forma clara	3	2	1
	3	La enfermera absuelve con seguridad tus inquietudes o dudas	3	2	1
	<b>Habilidad y destreza</b>				
	4	¿La enfermera le ofrece un servicio oportuno?	3	2	1
	5	¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?	3	2	1
	6	¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?	3	2	1
	<b>Conocimiento</b>				
	7	¿La enfermera le ofrece información clara sobre su estado de salud?	3	2	1
	8	¿La enfermera demuestra conocer lo que hace?	3	2	1
9	¿La enfermera demuestra conocer lo que dice?	3	2	1	
<b>Eficiencia</b>					
10	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?	3	2	1	
11	¿La enfermera le motiva para participar en su tratamiento?	3	2	1	

	<b>1 2</b>	¿La enfermera involucra a la familia en su tratamiento?	3	2	1
H U M A N O	<b>Respeto</b>				
	13	¿La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?	3	2	1
	14	¿La enfermera le provee atención individualiza?	3	2	1
	15	¿La enfermera respeta su privacidad?	3	2	1
	<b>Trato</b>				
	16	La enfermera le trata con amabilidad.	3	2	1
	17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias.	3	2	1
	18	La enfermera le muestra amistad.	3	2	1
	<b>Comunicación verbal</b>				
	19	¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?	3	2	1
	20	¿La enfermera se presenta ante Ud.?	3	2	1
	21	¿La enfermera lo llama por su nombre o apellido?	3	2	1
	<b>comunicación no verbal</b>		3	2	1
	22	¿La enfermera le coge las manos cuando está preocupado?			
	23	¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
	24	¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
	<b>Acercamiento al paciente</b>		3	2	1
	25	¿La enfermera realiza rondas para dar conformidad de su servicio?	3	2	1
26	¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?	3	2	1	
27	¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?	3	2	1	
<b>TOTAL</b>					

*Fuente: Rosa Ataurima . M / Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2019*

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### ***SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POS OPERADO INMEDIATO CON ANESTESIA REGIONAL SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE URPA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022.***

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante de enfermería de la especialidad en centro quirúrgico de la Universidad Nacional del Callao. He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es evaluar “satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería durante la en el servicio de URPA en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022. Se me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto ocasione problema alguno para mi persona.

Firma del Participante \_\_\_\_\_

#### ANEXO 4

Datos generales del paciente postoperado con anestesia regional sobre los Cuidados de Enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación postanestésica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022

Datos Generales:

<b>EDAD DE LOS PACIENTES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Adulto joven (18 a 39 años)	66	78.6%
Adulto (40 a 59 años)	18	21.4%
Adulto mayor (60 a más)	0	0%
TOTAL	84	100 %

<b>SEXO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	19	22.6%
Femenino	65	77.4%
TOTAL	84	100%

En el rango de 18 a 39 años predomina un mayor número de pacientes encuestados que es 78.6% (66), a diferencia del rango de 40 a 59 años que se aprecia un 21.4% (18) de pacientes encuestados.

El sexo femenino es el predominante en este grupo representando el 77.4% (65) diferencia del sexo masculino que representa un 22.6% (19) del total de pacientes en el Hospital Regional de Ayacucho.





