

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado con Anestesia Regional
Sobre los Cuidados de Enfermería Unidad de Recuperación
Postanestésica Hospital Regional II-2 - Tumbes, 2018.**

**Para Obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional
“ÁREA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA - ESPECIALISTA EN
CENTRO QUIRÚRGICO”**

INVESTIGADORA:

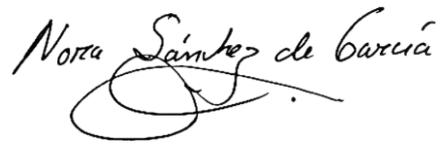
Lic. Enf. Maceda Guaranda, Sara Veronica

ASESORA:

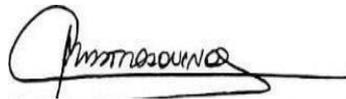
Dra. Ruiz Oliva, Teófila Esperanza

LAMBAYEQUE- PERU

2021



Mg. SÁNCHEZ DE GARCÍA, NORA ELISA
PRESIDENTA



Mg. CASTRO AQUINO, ROSARIO CLEOTILDE
SECRETARIA



Mg. POLO CAMPODÓNICO, MARCELINA CRUZ
VOCAL



Dra. RUIZ OLIVA, TEÓFILA ESPERANZA
ASESORA



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 005 -2021-UI-FE



Siendo las 4:00 pm del día 11 de marzo del 2021, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/rfy-bxvk-hyh?pli=1&authuser=0> los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: “**Nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional sobre los cuidados de Enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica – Hospital Regional II-2 – Tumbes, 2018**”, designados por RESOLUCIÓN N° 535-2018-D-FE de fecha 11 de setiembre del 2018 con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

| | |
|-------------------------------------|------------|
| Mg. Nora Elisa Sánchez de García | Presidenta |
| Mg. Rosario Clotilde Castro Aquino | Secretaria |
| Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico | Vocal |
| Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva | Asesora |

El acto de sustentación fue autorizado por **RESOLUCIÓN N° 111-V- 2021 –D-FE** de fecha 10 de marzo del 2021.

La tesis fue presentada y sustentada por la Lic. Enf. **SARA VERÓNICA MACEDA GUARANDA** y tuvo una duración de 64 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de (17) diecisiete, mención BUENO. Por lo quedan APTO (s) para obtener el Título de Segunda Especialidad: “Área del Cuidado de Enfermería - Especialista en Centro Quirúrgico” 2014, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 5:30 pm, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Presidenta de Jurado

Mg. Rosario Clotilde Castro Aquino
Secretaria de Jurado

Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico
Vocal del Jurado

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Patrocinadora

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

MACEDA GUARANDA SARA VERONICA, Investigadora Principal y **Dra. TEÓFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA**, Asesora del Trabajo de Investigación: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO CON ANESTESIA REGIONAL SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA DEL HOSPITAL REGIONAL II – 2 DE TUMBES -2018”**, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario asumo, responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, enero de 2021



Est. Maceda Guaranda Sara Verónica
DNI: 00327468



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
DNI: 16419210

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE TESIS

Yo, Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva, Docente¹/Asesor de tesis²/con ORCID 0000-0002-5080-6374 Revisor del trabajo de investigación³, del estudiante Lic. Enf. Sara Verónica Maceda Guaranga

Titulada: “Nivel de satisfacción del Paciente Postoperado con Anestesia Regional sobre los cuidados de Enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica, Hospital Regional II-2-Tumbes,2018”

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

Lambayeque 25 de abril 2021



Dra Teófila Esperanza Ruiz Oliva
DNI 16419210
Asesora

DEDICATORIA

A mi familia: José, Isseld y Justin, quienes me dieron la fuerza para seguir adelante, por ser mis incondicionales amigos, por su amor en cada instante de mi vida, por ser el motivo para forjar mis metas en futuro mejor se requiere esfuerzo, sacrificio, responsabilidad y perseverancia.

A Dios, por darme la fortaleza en momentos difíciles. A mis hijos, por comprenderme al no dedicarles tiempo, y mi misma por perseverar a seguir esforzándome continuamente en el proceso de mi formación profesional.

Sara Verónica Maceda Guaranda

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Esperanza Ruiz Oliva, por su asesoramiento científico y su confianza. Para seguir creciendo intelectualmente y cumplir mi meta.

A todas las personas que de alguna u otra manera contribuyeron al desarrollo del presente estudio de investigación, apoyo para culminarlo, además de motivarme a seguir creciendo intelectualmente y forjarme mejoras profesionales.

La Autora

INDICE

| | |
|--|------|
| ACTA DE SUSTENTACION..... | iii |
| DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD..... | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| INDICE..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCION..... | 11 |
| CAPITULO I: METODEOS Y MATERILES..... | 17 |
| CAPITULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 22 |
| CONCLUSIONES..... | 32 |
| RECOMENDACIONES..... | 33 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 34 |
| ANEXOS..... | 38 |

RESUMEN

La satisfacción del paciente por el cuidado de la enfermera recibido en los servicios quirúrgicos, se ve reflejada en la convalecencia y restablecimiento de su salud, en el vínculo del ámbito familiar y su entorno laboral por lo que se realizó el estudio con fin de determinar nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica Hospital Regional II-2 - Tumbes, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo descriptivo de corte transversal en una población de 200 pacientes postoperados y una muestra de 65 pacientes, a quienes se aplicó el cuestionario y el análisis estadístico. En consecuencia resultó que el nivel de satisfacción general 54% es media (34%) e insatisfecha (20%) con respecto a los pacientes postoperados con anestesia Regional sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Posanestésica , determinando del mismo modo en cada dimensión de estudio el aspecto técnico científico no es completo teniendo el 54% de satisfacción media y el 45% de insatisfecho, Se identificó con mayor porcentaje cuando los enfermeros hacen que se sienta relajado, tranquilo y bajo cuando los enfermeros no le alivian el dolor sintiendo incomodidad. y en el aspecto humano sobre los cuidados de enfermería, se identificó satisfacción alto (43%), cuando la comunicación utilizada es precisa y sencilla, baja cuando no lo comprenden sus sentimientos por lo que el enfermero debe mejorar sus cuidados teniendo en cuenta los resultados.

PALABRAS CLAVE. Satisfacción, cuidado, enfermería.

ABSTRACT

Patient satisfaction with the care of the nurse received in surgical services is reflected in the convalescence and restoration of her health, in the link of the family environment and her working environment so the study was carried out in order to determine the level of satisfaction of the postoperative patient with regional anesthesia on nursing care Post-Anesthetic Recovery Unit Regional Hospital II-2 - Tumbes, 2018. The type of research was quantitatively descriptive cross-sectional in a population of 200 postoperative patients and a sample of 65 patients, to whom the questionnaire and statistical analysis were applied. As a result it turned out that the overall satisfaction level 54% is average (34%) and dissatisfied (20%) With respect to postoperative patients with Regional Nursing Care Anesthesia in the Post-Anesthetic Recovery Unit, determining in the same way in each study dimension the scientific technical aspect is not complete having 54% average satisfaction and 45% dissatisfied, It was identified with greater percentage when nurses make you feel relaxed, calm and low when nurses do not relieve the pain feeling uncomfortable. and on the human side of nursing care, high satisfaction (43%) was identified when the communication used is accurate and simple, low when his feelings do not understand it so the nurse must improve his care taking into account the results.

KEYWORDS: Satisfaction, care, nursing.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1.- Nivel de Satisfacción de los Pacientes Postoperados con Anestesia Regional sobre los cuidados de Enfermería en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional II-2 de Tumbes – 2018..... | 20 |
| Gráfico 2.- Nivel de Satisfacción de los Pacientes con Anestesia Regional sobre los Cuidados de Enfermería según el Aspecto Técnico Científico en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional II – 2. Tumbes – 2018. | 21 |
| Gráfico 3.- Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería según el Aspecto Humano en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional II-2. Tumbes - 2018. | 22 |

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que los cuidados es la base fundamental de la profesión de enfermería, que exige un mérito profesional en el quehacer del enfermero conservando el cuidado e autocuidado encaminado al bienestar de la persona en cuanto a su salud restablecimiento de la salud que se basa en la relación terapéutica enfermero-paciente. Hay circunstancias que dañan la labor profesional de enfermería, descuidando por un instante, la prioridad esencial el respeto a la vida y el cuidado del ser humano en todos sus aspectos. ⁽¹⁾

El cuidar es el oficio, la ciencia y la asistencia de las actividades de Enfermería que consiste en la práctica para determinar las reacciones humanas un problemas real o potencial que afecta la de salud, con el fin de apoyar a la persona a superar las emociones de sus dificultades de salud, de esta manera logre remediar sus necesidades y obtener el óptimo desempeño de su organismo con acciones de enfermería en base al pensamiento científico dirigido a preveer, fomentar y resolver a tiempo sus dificultades que implican otorgar un mejor atención a través de los cuidados apropiados inmediatos mediante la atención segura en beneficio del paciente, sin daño físico, emocional y/o social. ⁽²⁾

Por lo tanto, la satisfacción sobre los cuidados de enfermería se diferencia básicamente entre la expectativa y la percepción del paciente durante su estancia en los servicios de salud, en cuanto a la atención brindada por el profesional de enfermería en resolver los problemas que los aquejan dependiendo de la responsabilidad, amabilidad, eficiencia, rapidez y trato que brinde durante los cuidados al paciente. ⁽³⁾

La interacción del paciente y el personal de enfermería sirve como base para evaluar resultados de la atención en salud. El cuidado el arte del trabajo de enfermería, siendo el trato un elemento positivo en el logro de los resultados. De tal sentido, no sólo son relevantes

los aspectos fisiopatológicos de la persona, así como la comunicación y trato. Sin olvidar que las principales quejas de los pacientes de insatisfacción es un pésimo e inadecuado trato de la atención en los cuidados que se brindan. ⁽⁴⁾

Adquirido notable importancia para lograr la satisfacción del paciente, al rededor del mundo la percepción y autonomía como juzgan y opinan los usuarios sobre la atención recibida en la hospitalización durante su estancia quirúrgica que brinda el personal de salud. ⁽⁵⁾

Podemos decir que la satisfacción del paciente sometido a una intervención quirúrgica, se relaciona estrechamente con su medio familiar, laboral y social en su recuperación, rehabilitación de su salud, ya que requiere cuidados que lo ayuden afrontar sus limitaciones y estimulen a superar el miedo al daño de la lesión producto a la intervención quirúrgica y poder recobrar la confianza en su salud. ⁽⁶⁾

Actualmente la OMS, la satisfacción del usuario aborda interés de gran importancia área hospitalaria, la evaluación de los cuidados que presta el enfermero de acuerdo las necesidades de los usuarios en un nivel aceptable u óptimas condiciones que denoten la satisfacción de la persona logrado un buen equilibrio fisiológico y psicológico, manteniendo su bienestar físico, a su vez percepción de estado conformidad manifestado por el usuario previas expectativas percibida de acuerdo a su realidad. ⁽⁷⁾

El análisis del tema se engloba exclusivamente dentro del punto de la satisfacción. Los lineamientos y política de salud en el Perú, propuesto por el Ministerio de Salud, establece promover estrategias con eficiencia, eficacia y humanidad en cuanto al personal en las entidades de salud, aumentando así la cobertura y la calidad de los servicios, es así que mediante Resolución Directoral 527-2011-MINSA se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", confirmando con ello que la satisfacción del usuario es de

fundamental importancia para contribuir a identificar la causa principal de insatisfacción del usuario externo, que contribuye a implementar acciones de mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos.⁽⁸⁾

Ante el abordaje del cuidado de enfermería el paciente en la unidad de recuperación postanestésica percibe y observa e interpreta los cuidados recibidos en función como ponga en práctica la gestión del cuidado con calidad y eficiencia en satisfacer la atención del paciente por parte del profesional de enfermería. A partir que el enfermero logra desarrollarse profesionalmente y fortalece los elementos de la disciplina dan sustento a la acción en sentido de ayuda de las necesidades del paciente que contribuyen a plasmar los componentes con calidad y calidez del cuidado.⁽⁹⁾

La perspectiva del paciente considerando un ser único al cual brindan cuidados esenciales donde se busca mejorar su salud física y psicológica durante su estancia hospitalaria, siendo importante evaluar la satisfacción de la atención recibida. Teniendo a la calidad como un indicador que mide la satisfacción de los usuarios es fundamental replantear como base los aspectos ayuden al logro de la satisfacción, mejorando las deficiencias detectadas que conducen a la insatisfacción del paciente.⁽¹⁰⁾

Se debe entender que la asistencia del enfermero que interactúa en los cuidados su objetivo rige en satisfacer al paciente. Conociendo sus carencias y anhelos para lograr que el paciente comprenda de forma positiva los cuidados y de la misma forma considere a través de la experiencia vivida durante la enfermedad, contribuye a restablecer su salud, respetando su identidad, costumbres y religión.

Con el objeto de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional sobre los cuidados de Enfermería en la Unidad de Recuperación posanestésica

Hospital Regional II-2 de Tumbes 2018, por ello, se plantearon determinar las dimensiones de estudio sobre aspecto técnico-científico y el aspecto humano del cuidado Enfermería.

El presente estudio se justifica, porque está enfocado en los cuidados enfermería, con fundamentos de enfermería, rol de la enfermera en centro quirúrgico que vive cada experiencia muy de cerca que manifiestas los de pacientes durante su estancia en el área quirúrgica en cuanto el cuidado de enfermería que les brindan en la URPA, la importancia del cuidado después de la operación cuando el paciente despierta debe ser visto de manera integral para satisfacer sus necesidades básicas, teniendo a la calidad del cuidado como indicador fundamental del logro de la satisfacción en aspectos de replantear para rectificar las deficiencias detectadas en el desempeño laboral del profesional garantizando en forma responsable y dedicada actuación en la asistencia de la satisfacción del paciente.

El desarrollo de la investigación sobre Nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional en sobre los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional II – 2 de Tumbes; consistió en enfocar la atención teniendo en cuenta las necesidades en base las expectativas y percepción de los pacientes durante su estancia en el área postquirúrgica en relación a la eficiencia y deficiencia del cuidado de enfermería para generar cambios en el desempeño laboral que conlleve a la mejora continua en bien del paciente y lograr su satisfacción.

El estudio está organizado en capítulos, el I Capítulo sobre materiales y métodos, el II capítulo presenta los Resultados y la Discusión. Finalmente se aprecia las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

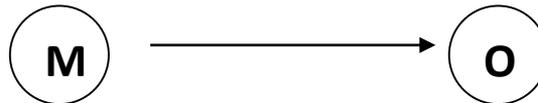
I.- MATERIALES Y MÉTODOS

1.1 Tipo de Investigación

El análisis de estudio fue cuantitativo descriptivo por su naturaleza y de corte transversal por la recolección de datos en un determinado periodo de tiempo.

Diseño Metodológico

El diseño se grafica de la siguiente manera:



M: es la muestra del estudio conformado por Pacientes Postoperados Inmediatos de la Unidad de Recuperación Postanestésica

O: Son los datos que se recolectan de la muestra en estudio.

1.2 Población y Muestra

La población la constituyeron 200 pacientes, postoperados bajo anestesia regional: raquídea y epidural; que ingresaron a la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional II – 2 de Tumbes, en el mes de noviembre del 2018.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 65 pacientes quirúrgicos hospitalizados en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital Regional II – 2 de Tumbes, en el mes de noviembre del 2018. El tamaño de la muestra se realizó aplicando la fórmula de muestreo obteniéndose 200 como resultado, para la selección se aplicó el muestreo no probabilístico intencional incluyendo a los pacientes después de dos horas de haber sido operado, que puedan responder al instrumento, que se encuentren sin dolor, no se incluyó a pacientes que habían sido intervenidos a nivel abdominal.

Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula para población finita:

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

De donde: N = Tamaño de la población: 200

n = Tamaño de la muestra:

Z = Coeficiente de confianza: 1.96

P = Probabilidad de éxito: 0.5

Q = Probabilidad de fracaso: 0.5

i = Error relativo: 0.1

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 200 \times 0.5 \times 0.5}{(0-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 65$$

Se considero los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

- ❖ Pacientes con estadía de más de dos horas en los ambientes de la URPA, durante las 24 horas del día.
- ❖ Pacientes de ambos sexos, entre 19 y 60 años.
- ❖ Pacientes que aceptaron participar del estudio.

Criterios de exclusión:

- ❖ Pacientes con problemas de conciencia y enfermedad mental.
- ❖ Pacientes que hayan recibido anestesia general o intervención quirúrgica abdominal.
- ❖ Pacientes menores de edad (18 años)
- ❖ Pacientes que presentaban dolor a nivel de la intervención quirúrgica.

1.3 Técnica 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 postanestésica del Hospital Regional II – 2 de Tumbes. El instrumento fue un cuestionario elaborado por, Lic. Rosa Ataurima Mañueco y modificado por la autora, Tipo Escala de 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 valora 2 dimensiones técnico científico y humano, que la enfermera muestra al paciente quirúrgico.

1.4 Técnica Procesamiento y Análisis de Datos

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

. Se categorizará de la siguiente manera: Cada respuesta que consigna el cuestionario contiene los siguientes valores:

- Satisfacción completa: 3 punto
- Satisfacción media: 2 puntos
- Insatisfecho: 1 punto

| NIVELES | GENERAL | ESPECIFICAS | |
|-------------------------|---------|--------------------|---------|
| | | Técnico Científico | Humano |
| Satisfacción completa | 52 – 66 | 19 – 24 | 17 – 21 |
| Satisfacción intermedia | 38 – 51 | 14 – 18 | 12 – 16 |
| Insatisfecho | 22 - 37 | 8 – 13 | 7 – 11 |

1.5 Consideraciones Éticas

Se consideró el rigor científico de la investigación planteado por Gozzer en 1998 ⁽¹¹⁾

- Confidencialidad: Se asumió el compromiso de conservar en el anonimato la identificación de los pacientes postoperados en la unidad de recuperación, y de la

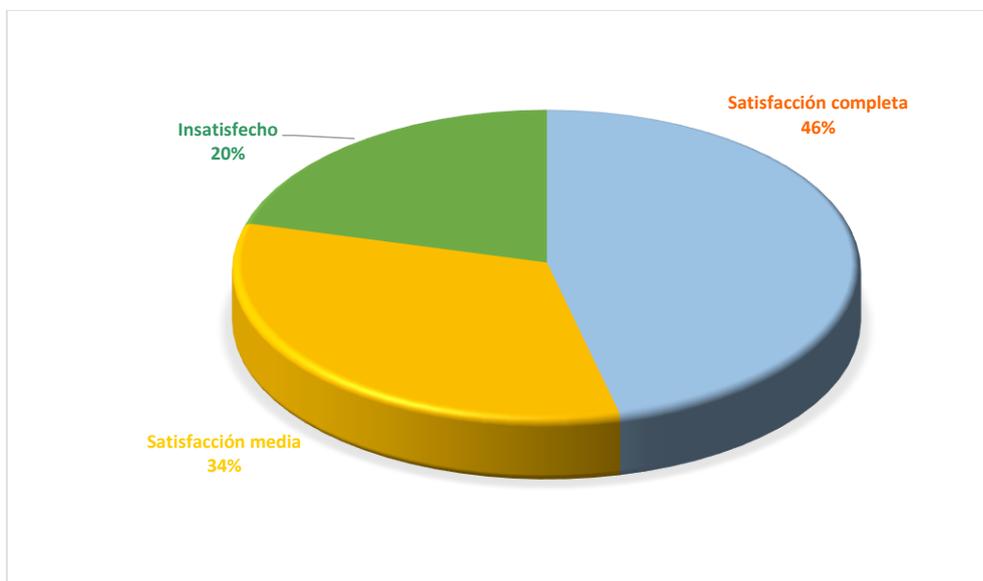
información obtenida se empleó solo para fines de la investigación en el presente estudio nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería.

- Credibilidad: La información que se obtuvo se ajustó a la verdad, aclarando todo discurso ambiguo, para garantizar la veracidad de los resultados del estudio.
- Imparcialidad: Se transmitió la objetividad y neutralidad de la información que se obtenga del tema nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados en la unidad postanestésica.

CAPÍTULO II: RESULTADOS

Gráfico 1

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Postoperados con Anestesia Regional sobre los cuidados de Enfermería en la Unidad de Recuperación Postanestésica



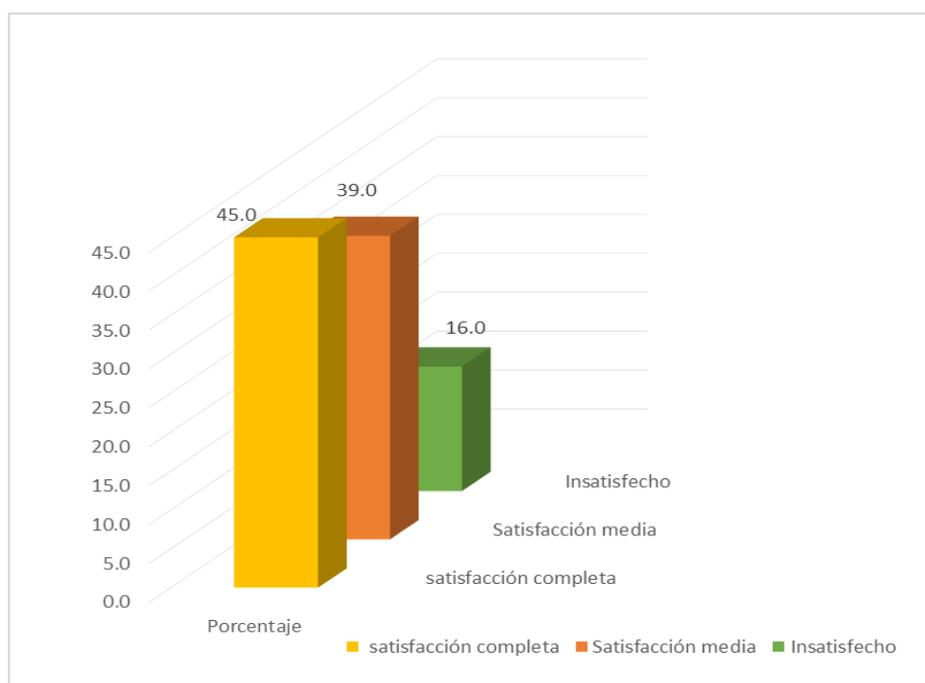
Fuente: Encuesta aplicada al Paciente Postoperado con Anestesia Regional

Interpretación

En base a la encuesta y cómo podemos ver en el gráfico en cuanto nivel general los pacientes postoperado atendido en URPA, Hospital Regional II - 2. De Tumbes, 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.

Gráfico 2

Nivel de Satisfacción de los Pacientes postoperados con Anestesia Regional sobre los Cuidados de Enfermería según el Aspecto Técnico Científico en la Unidad de Recuperación Postanestésica



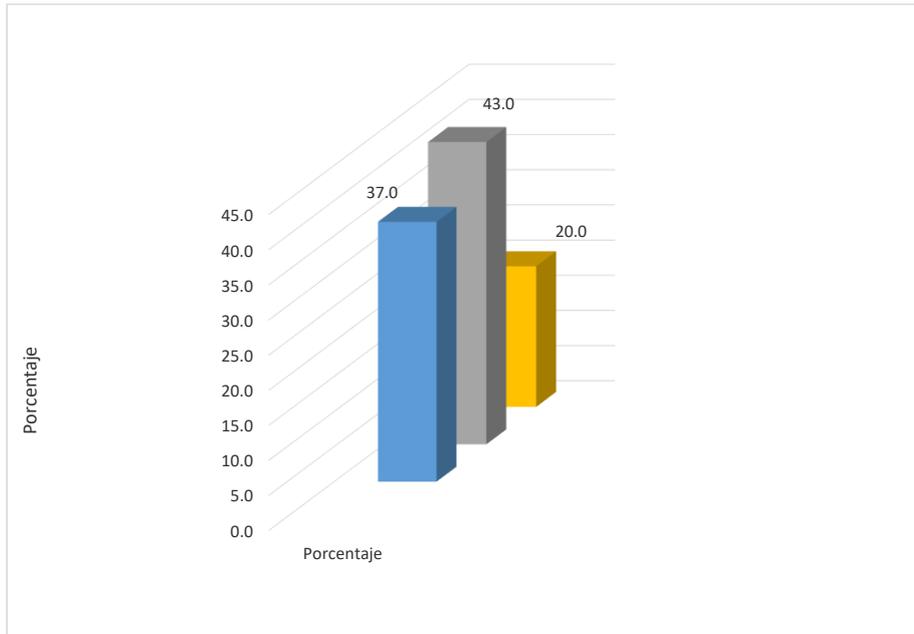
Fuente: Encuesta aplicada al Paciente Postoperado con Anestesia Regional

Interpretación

Como se puede apreciar la gráfica la mayoría de las pacientes postoperados que ingresaron URPA, Hospital Regional II –2. Tumbes, en la dimensión aspecto técnico científico el 45% refiere una satisfacción completa, 39% media y un 16% insatisfecho con respecto a los cuidados del enfermero. Se puede deducir que existe insatisfacción de los pacientes por lo que no es completa con respecto al aspecto técnico científico teniendo en cuenta que el 54% oscila entre satisfacción media e insatisfecho.

Gráfico 3

Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería según el Aspecto Humano en la Unidad de Recuperación Postanestésica



Fuente: Encuesta aplicada al Paciente Postoperado con Anestesia Regional

Interpretación

Como se puede apreciar en gráfico nos indica en cuanto la dimensión del aspecto humano del cuidado el 43% refiere satisfacción media, 37% completa y un 20% insatisfechos. Se considera que el nivel de satisfacción es medio (43%) de los pacientes postoperados con respecto al aspecto humano del cuidado de enfermería.

DISCUSIÓN

Se puede definir el objeto de estudio referente al Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado con Anestesia Regional Sobre el Cuidado de Enfermería como la satisfacción, el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad de acuerdo entre el anhelo del paciente sobre el cuidado percibido con la experiencia en la atención recibida durante la estancia hospitalaria permitiendo al mismo tiempo explicar los atributos de los cuidados que se relacionan directamente con la satisfacción e insatisfacción de la labor recibida en las dimensiones del cuidado en aspecto científico y humano que brida él enfermero.⁽¹²⁾

Se considero en el estudio estas dos dimensiones aspecto técnico científico y aspecto humano ya que URPA se atienden pacientes quirúrgicos y con una estancia corta, donde el enfermero especialista debe de resolver problemas y complicaciones inmediatas con respetabilidad, eficiencia y eficacia poniendo en práctica el conocimiento técnico – científico, así mismo el lado más humano, con trato cordial, amable ayudado al paciente afrontar sus miedos, angustias y sufrimientos que podido presentar durante la intervención quirúrgica.

Teniendo en cuenta que la esencia de enfermería son los cuidados que requieren de un gran valor personal y profesional durante los cuidados orientados en conservar, restablecer la salud, generando el autocuidado que es fundamental en la relación enfermero paciente que influyen en el respeto a la vida y de la persona.⁽¹³⁾

Por esta razón, es de vital importancia reflexionar sobre el cuidado de enfermería que conforma el equipo de servicios de salud, contemplado como un indicador que conduce ciertos resultados favorables como la satisfacción, alta, estancia hospitalaria, producción, eficiencia, eficacia del enfermero y el sostenimiento de la calidad en su atención.⁽¹⁴⁾

De los datos del 100% de pacientes postoperados atendidos en la Unidad de Recuperación del Hospital Regional II –2. Tumbes; encuestados a fin de evaluar el nivel de satisfacción de los cuidados que ofrece el personal de enfermería se obtuvo un 46% manifestó una satisfacción completa con respecto al cuidado de enfermería que se brinda en la Unidad de Recuperación Posanestésica pero la diferencia es mínima con el resultado de satisfacción media (39%) y si a esto le sumamos el 16% que opinan que se encuentran insatisfechos se deduce que las personas no tienen una satisfacción completa,

Cabe indicar que los resultados no resultan gratificantes, teniendo en cuenta que se ha tomado como marco teórico a Jean Watson, quien citada por Raile, su hipótesis del cuidado describe a la persona como un todo mente/cuerpo/espíritu/naturaleza y eje primordial a la labor de enfermería, considerando a destreza diaria del enfermero en mantener un sólido objetivo con valores éticos, con respeto al ser humano que tiene que cultivar durante su caminar profesional y articular conocimiento como guía en la labor brindada, dando lugar a la esencia científica de la disciplina de enfermería. ⁽¹⁵⁾

Según, Tenemaza (2015), Ecuador, en sus resultados concluyen en 40% se encuentra regularmente satisfecho con la atención de enfermería. En conclusión, el nivel de satisfacción es alto y cosiera que se debe seguir fortaleciendo los cuidados. ⁽¹⁶⁾

El estudio es similar al de Miranda N. (2014), Tacna quien concluye que el nivel de satisfacción del paciente es Completa en un 48.03%. ⁽¹⁷⁾

Alva C., Tirado C. (2016), Trujillo concluyen que el nivel de satisfacción de los pacientes encuentra satisfechos, que se necesita fortalecer intervenciones que promuevan el trato y comunicación. ⁽¹⁸⁾

Lo contrario se observa en el estudio de Ramos P. (2013), determina que la satisfacción de los pacientes postoperados están completamente satisfechos con respecto a los cuidados de enfermería. ⁽¹⁹⁾

Se obtuvieron estudios similares como Ataurima R. (2016), en Lima, considera que el paciente se encuentra totalmente satisfecho, con respecto al cuidado de enfermería. ⁽²⁰⁾

De acuerdo a los resultados se debe fortalecer los conocimientos para mejorar el quehacer del enfermero en base de prioridad con resultados de calidad en la atención en logro de mejorar las expectativas y los servicios en bien de los pacientes.

En cuanto al aspecto del objeto de estudio podemos ver que los resultados obtenidos en el Hospital Regional II-2 de tumbes, en la dimensión del aspecto técnico científico resulta el 45% refieren una satisfacción completa, el 39% media y un 16% insatisfecho con respecto a los cuidados de enfermería. Se deduce que de satisfacción de los pacientes no es completo con respecto al aspecto técnico científico teniendo en cuenta que el 54% oscila entre satisfacción media e insatisfecho.

La dimensión técnico-científica hace referencia al avance del conocimiento científico en base a la capacidad de solución el quehacer del enfermero; en todos los aspectos en función a sus competencias que implica, la responsabilidad, ética, seguridad, eficiencia y la accesibilidad. ⁽²¹⁾

Los resultados del estudio son similares a los de Tocto B. y Vásquez L. en Bagua (2012), quienes concluyeron que en 95%, esta satisfechos con los cuidados brindados. ⁽²²⁾

En Lima, Ataurima, en el aspecto técnico científico obtuvo el 57,5% un alto índice de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería en pacientes postoperados. ⁽²⁰⁾

Por lo tanto, se puede concluir que en los resultados obtenidos en el hospital Regional II -2 de Tumbes en aspecto técnico científico si bien es cierto no pasan el 50% hay coincidencias con otros resultados encontrados en Bagua y en Lima, que presenta un nivel alto de pacientes satisfechos sobre el aspecto técnico científico del cuidado, que brinda la enfermera. Se identificó con mayor porcentaje cuando los enfermeros hacen que sienta relajado, tranquilo y bajo cuando los enfermeros le alivian el dolor y lo hacen sentir cómodo.

Por otro lado, si bien es cierto Watson refiere que los objetivos del cuidado deben mantener base solido en el sistema de atención que refleje valor humano que la enfermera debe conservar durante la vida profesional, integrando el conocimiento científico que contribuye a mejorar el arte del cuidado de enfermería.⁽²³⁾

Y con respecto a la dimensión en el aspecto humano podemos observar que en la URPA del Hospital Regional II- 2. Tumbes, la dimensión sobre el aspecto humano el 43% refiere satisfacción media, el 37% completa y un 20% insatisfecho en cuanto a los cuidados de enfermería. Se considera un nivel satisfacción mediano el aspecto humano.

Esta dimensión humana considera el aspecto interpersonal del cuidado como respeto a sus derechos, cultura y sus cualidades individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna al usuario o al responsable persona enferma, sus carencias y reclamos valido del usuario; amabilidad, trato y empatía en la atención con valores y principios éticos en la conducta y responsabilidades de los profesionales y trabajadores de la salud.⁽²⁴⁾

La persona durante su estancia en el servicio de salud debe de sentirse a gusto con el personal de salud debe mostrar una actitud de interés por servir, respeto y amabilidad para lograr la confianza del paciente y sienta satisfecho.

Los resultados coinciden con los obtenidos por Gonzales A. en Huancayo (2014), quien concluye en su estudio en la dimensión humana es mediana con un 57% satisfecho. ⁽²⁵⁾

Lo contrario fue el obtenido por Ataurima R. en Lima (2016), con un alto nivel de satisfacción en el aspecto mencionado.

Observan deficiencias en el trato del paciente al orientarlo, enfermeras que no lo entienden o comprenden como se si entente después de una intervención quirúrgica.

Este aspecto Jean Watson enfatiza dentro de los procesos algunos aspectos importantes como: amabilidad, ecuanimidad dentro del contexto del cuidado, en apoyar la auténtica relación de cuidado en confianza en expresar sentimientos positivos y negativos como conexión del espíritu que se debe cuidar. ⁽²⁶⁾

Si es cierto, que el conocimiento da la habilidad, eficiencia, seguridad, en preservar la recuperación de la salud, en aspecto humano promueve el bienestar psicosocial, en sentido de optimizar los cuidados de manera integral.

Considerando en fortalecer la dimensión que permita promover un trato amable y acercando al paciente a mejorar la comunicación eficaz que permita expresar sus sentimientos y deseos en busca de la satisfacción en los cuidados brindados.

En la mayoría de las dimensiones técnica científicas y la humana en el estudio reflejan un porcentaje mayor pero no alcanzan el 50% de satisfacción por lo que la enfermera debe mejorar en el cuidado ofreciendo un trato humano y en condiciones técnicas científicas para lograr el cuidado óptimo de la persona con calidad y calidez.

CONCLUSIONES

1. 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 del Hospital Regional II - 2. Tumbes.
2. En el aspecto técnico científico sobre los cuidados de enfermería, el nivel de satisfacción no es completa con respecto al aspecto técnico científico del cuidado de enfermería teniendo en cuenta que el 54% está entre media e insatisfecho. se identificó mayor porcentaje 45% cuando las enfermeras hacen sentir tranquilos y relajados y bajo cuando las enfermeras brindan comodidad y alivian el dolor.
3. En el aspecto humano sobre los cuidados de enfermería, se identificó satisfacción alto (43%), cuando al orientar al paciente con un lenguaje claro, preciso y sencillo siendo bajo cuando no lo entendemos cómo se siente.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades del Hospital Regional II – 2; deben incorporar estrategias de mejora continua para brindar atención en los cuidados, con mejores estrategias que consoliden a los profesionales que garanticen la permanencia encaminada a optimiza la atención con calidad y responsabilidad a los usuarios.
2. A la Unidad de Capacitación en coordinación con las jefaturas de servicio debe evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios, considerando que es un indicador que conlleva a replantear mejores condiciones en la atención que ofrecen.
3. Lo enfermeros deberían contribuir en mejorar en el desempeño laboral, acercándonos más al aspecto humano del cuidado
4. A las autoridades de salud, tienen facilitar y fortalecer la calidad de atención, proyectando programas de mejoramiento en cuanto servicios que brindan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Veiga Rodríguez M, Seoane J-A (dir). El profesional de enfermería ante la planificación anticipada de cuidados. [A Coruña]: Universidad de Coruña; 2016.
2. Watson, J. Teoría del Cuidado Humano. Revista de Enfermería. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/52502323/teoria-jean-watson-complet> (consultado el 10 enero 2013)
3. Ruiz A. Medina C. Ambrosio V. Satisfacción del Paciente postoperado frente a los cuidados del profesional de Enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Tingo María. Perú, 2011. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Del-Paciente-Post/43114054.html>.
4. Marriner A y Raile M Modelos y teorías en enfermería [en línea]. 6. a ed. España: Elsevier; 2010. [Citado: 2012 agosto 18]. Disponible en http://books.google.com.pe/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
5. Guerrero. Y Román. Satisfacción del paciente postoperado y el cuidado de Enfermería recibido del Hospital Dr. Carlos Edmundo Salas de Pueblo Llano. España, 2010.
6. Álvarez de la Rosa A, et al. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf. Neural Mex. (Serie de internet) 2012 (citado 16 de abril del 2012 (2): 68-72. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
7. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud Mundial: La Atención Primaria de salud, más necesaria que nunca.: OPS, Ginebra; 2008.

8. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú; 2016 pág. 21.
9. Sandra Guaquita Parada. Indicadores de la calidad del cuidado de enfermería en las unidades de cuidado intensivo Una mirada desde el modelo de cuidado de enfermería en UCI: HANC. 1ª, edición Colombia 2010.
10. Díaz H. Avances en el cuidado de enfermería Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería, 2010. Editoria Universal Nacional de Colombia, primera edición
11. Gozzer, G. Interdisciplinary: a concept still unclear. Prospects, New York, v. 12, n. 3, p. 281-292, 1998.
12. Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Invest. Educ. Enferm. 2004 (citado, 2012) 22 (2): pág.128-137.
13. Waldo, Vera Regina, Cuidar: Expresión humanizada de la Enfermera. 2da edición. Editorial Vozes, Brazil 2010.
14. León R. Ciencia y arte del cuidado. Revista Cubana de enfermería (serie de internet) 2006 (citado 15 de enero del 2012). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol22_4_06/enf07406.htm
15. Fuller J. Instrumentación Quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos. 4ªed. Medica Panamericana. México; 2007, pág. 260 – 267

16. Tenemaza A. Nivel de satisfacción de los Pacientes Prostatectomizados con la Atención de Enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013-2014 en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba. Ecuador. 2015.
17. Miranda N. Satisfacción de los pacientes durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestésica - Hospital 111 Daniel Alcides Carrión Tacna. Perú, 2014
18. Alva C., Tirado C. Satisfacción del Paciente Postoperado inmediato sobre el Cuidado de Enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo. Perú, 2016.
19. Ramos P. Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Postoperado Respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. Perú, 2013.
20. Ataurima R. Satisfacción del Paciente Postoperado sobre el Cuidado de Enfermería en el Servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno – Tacna. Perú, 2016.
21. Pades Jiménez A, Ferrer Pérez VA (dir). Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención [tesis doctoral en Internet]. [Palma de Mallorca]: Universitat de les Illes Balears; 2005 [citado 26 de octubre de 2016]. Recuperado a partir de: <https://goo.gl/tmKWMP>
22. Tocto T. Vásquez O. Satisfacción de las Personas cuidadas sobre la Calidad del Cuidado del Enfermero en el postoperatorio, Hospital I del Buen Samaritano ESSALUD Bagua Grande – Amazonas Perú 2012
23. Jean Watson. Filosofía y ciencia de la asistencia. Modelos y teorías en enfermería. 4ta ed. Madrid-España. 1999

24. De la Cruz M. Esteves C. Satisfacción de las Personas en el postoperatorio con el Cuidado Enfermero en el Servicio de Cirugía del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui. ESSALUD. Pimentel. Perú, 2012
25. Gonzales A. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del Hospital de Huancayo. Perú 2014.
26. Leal, C. Mendoza, N. Satisfacción del control y alivio del dolor en usuarios postoperados hospitalizados en las instituciones de salud de H. Matamoros, Tamaulipas. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol. 6. Año. 6 No. 4 Oct-Dic 2009
27. Fuller J. Instrumentación Quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos. 4^aed. Medica Panamericana. México; 2007, pág. 260 – 267

ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSTGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD: ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
identificado con D.N.I.,..... Habiendo sido informada (o), sobre el estudio de investigación: “Satisfacción del paciente postoperado frente a los cuidados de Enfermería en la unidad Posanestésica del hospital Regional II - 2, doy mi consentimiento para ser partícipe de este estudio a través del llenado de un cuestionario, con el compromiso por parte del investigador en guardar confidencialidad. Para sustentar tal efecto firmo e imprimo mi huella digital.

FIRMA

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD
ENFERMERIA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

CUESTIONARIO

**DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS FRENTE
A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD POSTNESTISICA
HOSPITAL REGIONAL II- 2 TUMBES. 2018.**

I. INTRODUCCION

Sra. Tenga usted muy buenos días, soy enfermera estudiante de la segunda especialidad en la unidad de post grado UNPRG, estoy realizando un estudio de investigación titulado: o Satisfacción del paciente postoperado sobre los cuidados de Enfermería en Unidad postanestésica del Hospital Regional II - 2 de Tumbes, y con el fin de obtener algunos datos se le aplicará un cuestionario, y espero contar con su amplia colaboración; en el llenado del presente cuestionario que forma parte del estudio para conocer relacionado a la satisfacción que tiene usted operada durante su reposo en la unidad.

Agradezco por anticipado su colaboración el cuestionario es de carácter anónimo con fines exclusivos del estudio para lo cual usted debe marcar con un aspa (X) la respuesta correcta.

II. INSTRUCCIONES

1. Marcar con un aspa (X) solo la respuesta que considere correcta

Datos Informativos:

Edad...Horas de permanencia en la URPA: 1 – 2 horas... 3 – 4...

4 –5 horas...

| ASPECTO TECNICO CIENTIFICO | SIEMPRE | AVECES | NUNCA |
|--|----------------|---------------|--------------|
| 1. ¿La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza? | | | |
| 2. ¿La enfermera cumple con el tratamiento según las normas? | | | |
| 3. ¿La enfermera muestra habilidad y destreza en los procedimientos que realiza? | | | |
| 4. ¿La enfermera realiza el seguimiento del tratamiento indicado? | | | |
| 5. ¿La enfermera le brinda los cuidados oportunamente? | | | |
| 6. ¿La enfermera realiza comentarios de los demás pacientes? | | | |
| 7. ¿La enfermera respeta la individualidad y privacidad del paciente? | | | |
| 8. ¿La enfermera respondió sus dudas y preocupaciones por la cirugía? | | | |
| 9. ¿La enfermera orienta sobre su recuperación? | | | |
| 10. ¿La enfermera le explica sobre su operación y las consecuencias de la operación (llenarse de gases)? | | | |
| 11. ¿La enfermera le explico sobre el efecto y duración de anestesia? | | | |
| 12. ¿La enfermera le aplico oportunamente los medicamentos para aliviar el dolor? | | | |
| 13. ¿La enfermera le pregunto si le calmo el dolor después de administrarle el medicamento? | | | |
| 14. ¿La enfermera cuidó el goteo del suero en todo momento? | | | |
| 15. ¿La enfermera le controló las funciones vitales? | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 16. ¿Evidencia usted el uso de material en la atención que le brinda? | | | |
| 17. ¿La enfermera se cambia los guantes cada vez que lo atiende? | | | |
| ASPECTO HUMANO | | | |
| 18. ¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual? | | | |
| 19. ¿La enfermera mientras lo cuidó le llamó por su nombre? | | | |
| 20. ¿La enfermera respeto sus creencias y costumbres durante el tiempo que le brindo su atención? | | | |
| 21. ¿La enfermera es empática durante su atención? | | | |
| 22. ¿Al manifestarle sus preocupaciones, lo escucho? | | | |
| 23. ¿La enfermera le aviso a su familiar su estado de salud, al pedido suyo? | | | |
| 24. ¿La enfermera en algún momento puso su mano sobre usted para calmarlo? | | | |
| 25. ¿la enfermera mostró un rostro amable y afectivo? | | | |
| 26. ¿La enfermera durante los cuidados que le brindo mantuvo buenas relaciones interpersonales? | | | |
| 27. ¿La enfermera demostró preocupación por su recuperación si sentía alguna molestia o temor? | | | |
| 28. ¿La enfermera se preocupó por observa las gasas que cubren la herida operatoria? | | | |
| 29. ¿Se preocupó en levantarle los barandales de su camilla para protegerlo de alguna caída? | | | |
| 30. ¿Lo abrigo al llegar a la unidad de recuperación? | | | |
| 31. ¿La enfermera durante el cuidado que le brindo evidencio valores como responsabilidad, veracidad, respeto, sensibilidad y prudencia? | | | |