

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES
POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN
DE SALUD. CHIMBOTE, 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. BENDEZÚ CARRANZA, Zuleika Stefani

Bach. VERA GIL, Marco Ronaldo

ASESORA:

DRA. MORGAN ZAVALETA, Isabel

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA(O) EN ENFERMERÍA**

NUEVO CHIMBOTE-PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y V° B° de:

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Morgan Zavaleta". The signature is fluid and cursive, written over a horizontal line.

Dra. MORGAN ZAVALA, Isabel
ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y V° B° de:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E. Valverde', written over a horizontal line.

Dra. MELGAREJO VALVERDE, Esperanza

Presidenta

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margarita Guzmán', written over a horizontal line.

Dra. HUAÑAP GUZMÁN, Margarita

Secretaria

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Isabel Morgan', written over a horizontal line.

Dra. MORGAN ZA VALETA, Isabel

Integrante

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS (VIRTUAL)

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en reunión virtual mediante plataforma videoconferencia Zoom, siendo las 08:00. horas del día 16 de junio de 2021, dando cumplimiento a la Resolución N° 143-2021-UNS-FC Virtual, se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra. Esperanza Melgarejo Valverde, teniendo como miembros a Dra. Margarita Huañap Guzmán (Secretaria) y. Dra. Isabel Morgan Zavaleta (integrante), para la sustentación de tesis a fin de optar el título de LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA, realizado por el, (la), (los) tesista (as) tesistas **Bendezú Carranza Zuleika Stefani**, y **Vera Gil Marco Ronaldo**, quien (es) sustentó (aron) la tesis intitulada: **SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021.**

Terminada la sustentación, el (la), (los) tesista (as)s respondió (ieron) a las preguntas formuladas por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como SOBRESALIENTE. asignándole un calificativo de 19.3. puntos. (Art. 24° inc. a, b, c, d, e, f – Directiva N° 003-2020-UNSVRAC: ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE OBTENCIÓN DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES MEDIANTE TRABAJO NO PRESENCIAL VIRTUAL EN LA UNS).

Siendo las 09:50. horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad

.....
Dra. MELGAREJO VALVERDE, Esperanza

Presidenta

.....
Dra. HUAÑAP GUZMÁN, Margarita

Secretaria

.....
Dra. MORGAN ZAVALETA, Isabel

Integrante

Distribución: Integrantes JE (03), tesistas (02) y archivo (02).



DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Zuleika Stefani Bendezú Carranza
Estudiante de la:

Facultad:

Ciencias

×

Educación

Ingeniería

Escuela Profesional:

Enfermería

Departamento Académico:

Enfermería

Escuela de Posgrado

Maestría

Doctorado

Programa:

De la Universidad Nacional del Santa; Declaro que el trabajo de Investigación intitulado:

**SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE
COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021**

Presentado en 63 folios, para la aplicación del TURNITIN. Académico:

()

Título profesional:

(X)

Investigación anual

()

- He citado todas las fuentes empleadas, no he utilizado otra fuente distinta a las declaradas en el presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido presentado con anterioridad ni completa ni parcialmente para la obtención de grado académico o título profesional.
- Comprendo que el trabajo de investigación será público y por lo tanto sujeto a ser revisado electrónicamente para la detección de plagio por el VRIN.

Nuevo Chimbote, 2021

Firma

Nombres y Apellidos: Zuleika Stefani Bendezú Carranza

DNI: 72605887



DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Marco Ronaldo Vera Gil
Estudiante de la:

Facultad:

Ciencias

×

Educación

Ingeniería

Escuela Profesional:

Enfermería

Departamento Académico:

Enfermería

Escuela de Posgrado

Maestría

Doctorado

Programa:

De la Universidad Nacional del Santa; Declaro que el trabajo de Investigación intitulado:

**SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE
COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021**

Presentado en 63 folios, para la aplicación del TURNITIN. Académico:

()

Título profesional:

(X)

Investigación anual

()

- He citado todas las fuentes empleadas, no he utilizado otra fuente distinta a las declaradas en el presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido presentado con anterioridad ni completa ni parcialmente para la obtención de grado académico o título profesional.
- Comprendo que el trabajo de investigación será público y por lo tanto sujeto a ser revisado electrónicamente para la detección de plagio por el VRIN.

Nuevo Chimbote, 2021

Firma

Nombres y Apellidos: Marco Ronaldo Vera Gil

DNI: 77390229

DEDICATORIA

A Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra formación profesional, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y brindarnos una vida llena de aprendizaje, experiencia y felicidad.

A mis queridos padres Antonio y Renee, que me guiaron, me han apoyado e inspiraron para no rendirme y luchar por conseguir mis objetivos, ya que ellos siempre han estado presentes en todos mis logros obtenidos

A mi hermano Roberto, por ser mi modelo a seguir, creer siempre en mí y sus palabras de aliento para seguir adelante en todo momento.

A mi persona especial, gracias por el apoyo incondicional y por motivarme a alcanzar mis metas.

ZULEIKA

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, brindarme salud, sabiduría y bendecirme todos los días de mi vida.

A mis padres Marco y Luz que hicieron todo en la vida para que pudiera lograr mi sueño, por motivar y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, gracias por formarme como una persona de bien, todo lo que soy es gracias a ellos

A mis hermanos Cristian y Alexis, que me brindan su amor y apoyo, gracias por sus consejos y sabiduría.

A mi persona especial, gracias por la ayuda en este proceso y por motivarme siempre a alcanzar mis metas.

MARCO

AGRADECIMIENTO

A nuestra Alma Mater, Universidad Nacional del Santa, en especial a la Escuela Profesional de Enfermería, que nos abrió las puertas a un mejor futuro y nos brindó la oportunidad de adquirir y madurar nuestros conocimientos en ella, convirtiéndonos en profesionales competentes destinados al servicio de la humanidad.

Al Hospital La Caleta y al equipo de profesionales de Enfermería por la oportunidad, el buen trato, por la disponibilidad de tiempo y participación en este trabajo de investigación.

A nuestra asesora Dra. Morgan Zavaleta Isabel, por su paciencia, su apoyo incondicional y por sus valiosos aportes en la realización de nuestra investigación.

A los docentes de la E. P. Enfermería, por sus enseñanzas y valores, que nos transmitieron durante toda nuestra formación académica.

A nuestros amigos; que con sus aportes, apoyo y entusiasmo nos motivaron para culminar con éxito nuestro trabajo de investigación.

ZULEIKA Y MARCO

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE	x
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO TEÓRICO	23
III. MATERIAL Y MÉTODO	31
IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN	40
4.1. RESULTADOS	40
4.2. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIÓN	50
5.2. RECOMENDACIONES	51
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD, CHIMBOTE, 2021	40
TABLA 2	CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021	42
TABLA 3	SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021	44

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
FIGURA 1	SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD, CHIMBOTE, 2021	41
FIGURA 2	CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021	43
FIGURA 3	SATISFACCIÓN Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE COLECISTECTOMÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD. CHIMBOTE, 2021	45

RESUMEN

El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal, tuvo como objetivo conocer la relación entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021. La muestra estuvo conformada por 30 adultos postoperados de colecistectomía que cumplieron los criterios de inclusión. Se aplicó el cuestionario de satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía y la guía de observación sobre el cuidado de enfermería en el paciente postoperados de colecistectomía. Los datos fueron procesados en el Software SPSS versión 26, llegando a las siguientes conclusiones:

El 10,0% de pacientes postoperados de colecistectomía están insatisfechos del cuidado de enfermería, y el 90,0% de pacientes postoperados de colecistectomía están satisfechos del cuidado de enfermería.

El 3,3% brindan un cuidado de enfermería deficiente en pacientes postoperados de colecistectomía, el 3,4% brindan un cuidado de enfermería regular y el 93,3% de los profesionales de enfermería brindan un cuidado de enfermería bueno.

Existe relación altamente significativa entre la satisfacción y el cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía

Palabras clave: satisfacción, cuidado de enfermería, adulto postoperado, colecistectomía.

ABSTRACT

The research work was a quantitative, non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional, descriptive-correlational design. Its objective was to determine the relationship between satisfaction and nursing care in post-operative cholecystectomy patients in a health institution. Chimbote, 2021. The sample consisted of 30 adult post-cholecystectomy patients who met the inclusion criteria. The post cholecystectomy patient satisfaction questionnaire and the observation guide on nursing care in the post cholecystectomy patient were applied. The data were processed in SPSS software version 26 and the following conclusions were drawn: 10.0% of post cholecystectomy patients are dissatisfied with nursing care, and 90.0% of post cholecystectomy patients are satisfied with nursing care.

3.3% provide poor nursing care in post cholecystectomy patients, 3.4% provide fair nursing care and 93.3% of nurses provide good nursing care.

There is a highly significant relationship between satisfaction and nursing care in post-operative cholecystectomy patients.

Key words: satisfaction, nursing care, postoperative adult, cholecystectomy.

I. INTRODUCCIÓN

La colecistectomía es la extirpación quirúrgica de la vesícula biliar, debido a la presencia de cálculos biliares que causan dolor o una infección. Este es el tratamiento de elección cuando los cálculos son de mayor tamaño y generan mayor dolor, y puede llegar a generar complicaciones que producen riesgo de vida (Andersson y Friedman, 2017).

Según el Área de Estadística del Hospital La Caleta (2020), en el año 2019 el servicio de cirugía registró 2,110 intervenciones quirúrgicas, de las cuales 368 fueron intervenciones quirúrgicas abdominales; a su vez se evidencia en los datos que en el año 2018 - 2019 la incidencia de casos de colecistitis y colelitiasis que concluyeron en una intervención quirúrgica fue del 45,6%.

Mundialmente, todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, han sido creadas para ofrecer óptimos servicios a la sociedad, donde la atención que se brinda no solo dependa de una tecnología avanzada, sino también de un equipo de profesionales, entre los que se destaca el profesional de enfermería por su labor científica y humanística, y cuya finalidad es brindar al paciente un cuidado integral (Jurupe et al., 2018).

La Organización Mundial de la Salud, establece la necesidad de promover una atención de salud centrada en la atención de calidad del paciente como ser humano; cuyas experiencias y necesidades deben ser consideradas de forma constante como un aporte en la práctica de la asistencia que contribuye a la formación de políticas institucionales generadoras de cambio para brindar una atención de calidad (Jurupe et al., 2018).

En la actualidad la satisfacción de los usuarios es utilizado como un indicador para valorar las intervenciones del personal de enfermería, y proporciona información sobre la calidad observada del usuario con respecto a la accesibilidad, eficiencia, continuidad, relaciones interpersonales, comodidad y oportunidad de la atención; es a partir de ello que el usuario tiene su propia percepción sobre los cuidados de la enfermera que recibe para el restablecimiento de su salud física y mental, durante el tiempo hospitalizado (López et al., 2016).

En Perú, el Ministerio de Salud (2012) en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción

del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos” con el objetivo de evaluar de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos, puesto que es un indicador esencial en la calidad del cuidado, el cual permite identificar problemas o dificultades para la atención de salud. Es por ello que valorar la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería contribuirá a hacer mejoras en los profesionales y mejorar la calidad de la profesión.

Frente a este escenario, enfermería toma como compromiso profesional brindar un cuidado humano y de calidad al paciente con el fin de satisfacer las necesidades. En este aspecto el profesional de Enfermería debe ser capaz de manejar sus emociones como persona y la del paciente, al momento de brindar un apoyo terapéutico apropiado, logrando así la satisfacción en la persona cuidada (Guevara et al., 2014).

La pandemia ocasionada por la COVID-19 está afectando los sistemas sanitarios de todo el mundo. El impacto en el colectivo de enfermería a nivel mundial destaca que repercute en 4 aspectos: un aumento de la carga laboral, en su salud (con una alta morbilidad), afectando su estado emocional, posiblemente repercutiendo en su capacitación continua, en los cuidados que brinda a las personas, afectando así una atención de calidad percibida por los usuarios (López y Majo, 2020).

En el Ámbito Internacional:

En Brasil, Santana et al. (2014). En su estudio “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil”. Tuvo como resultados que la calidad del cuidado de enfermería fue baja con el 70% y el nivel de satisfacción fue alto en el 92% de los pacientes. En base a estos resultados, el estudio evidencia que, a pesar del déficit de calidad de cuidado, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes.

En Colombia, Borré y Vega. (2014). En su estudio “Calidad percibida de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla”. Tuvo como resultados que la calidad de la atención de enfermería fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba en el 78% de los pacientes, 17% como lo esperaba y 4% peor y mucho peor de lo que esperaba; en cuanto a la satisfacción del paciente, 48,7% refirieron estar muy satisfechos, 48,1% satisfechos y 3% poco y nada satisfechos. En base a estos

resultados concluyen que el mayor porcentaje de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería y se sintió satisfecho.

En Ecuador, Hinojoza. (2017). En su estudio “Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del Instituto ecuatoriano de seguridad social de Ambato en el periodo de junio a septiembre del 2015”. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería del área quirúrgica del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Ambato Junio a Setiembre 2015. Finalmente concluye que la atención brindada a los pacientes es regular, y que existen múltiples falencias como: la falta de interés en ayudar a sus necesidades y problemas individualizados, relacionado con la falta de cordialidad, en algunas circunstancias falta de información sobre los procesos, y por ende esto refleja malestar en los pacientes.

En México, Delgado. (2018). En su estudio “Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería”. Tuvo como resultados que el 74.7% de los pacientes reportaron una percepción de manejo de síntomas mejor de lo esperado, y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería obtuvo una puntuación media de 81.7%. En base a los resultados se evidenció relación con el estado de salud percibido a través de las correlaciones entre las dimensiones “Salud general” y “Vitalidad” con las sub escalas “Mantiene relación de confianza” y “Accesibilidad” respectivamente.

A nivel nacional

En Trujillo, Sifuentes. (2016). En su estudio “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”. Tuvo como resultados que el 51 % de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. A su vez se evidencia que de los usuarios hospitalizados el 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8%. mala calidad de cuidado. En base a esos resultados concluyen que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

En Trujillo, Alva y Tirado. (2016). En su estudio “Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016”. Los resultados indican que el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% restante se encuentra insatisfecho. Finalmente, el estudio evidencia que los pacientes del servicio de cirugía se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería postoperatoria recibida.

En Ayacucho, Ataurima. (2016). En su estudio “Satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno”. Tuvo como resultados que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes postoperados. En base a los resultados, se evidencia un nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería en el 50% de pacientes post operados.

En Jaén, Medina y Medina. (2018). En su estudio “Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén – 2016”. Tuvo como resultados que del 100 % de los encuestados el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos por el cuidado que le brindó el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encontraron insatisfechos. Asimismo, los pacientes postoperados se encontraron medianamente satisfechos en las dimensiones de trato (70 %), disponibilidad (75 %), continuidad del cuidado (65 %) y resultados del cuidado (65 %). En base a estos resultados se concluye que, la mayoría de pacientes postoperados del Hospital General de Jaén se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a) tanto en general como en las dimensiones trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado, sin embargo, un porcentaje considerable también expresa insatisfacción frente al cuidado de enfermería.

En Lima, Melgar. (2019). En su estudio “Satisfacción del paciente adulto postoperado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía”. Tuvo como resultados que del total de encuestados el 100% estuvieron satisfechos con los cuidados que brinda enfermería, y en cuanto a las dimensiones, actitudes profesionales, clima de confianza y percepción el porcentaje fue mayor del 85% en promedio y en las dimensiones de competencias técnicas y comunicación tuvo el mayor porcentaje negativo de toda la encuesta.

Finalmente, el estudio evidencia que todos los pacientes adultos postoperado de colecistectomía se encontraron satisfechos sobre el cuidado que brinda la enfermera.

A nivel local

En Chimbote, Alvarado y Eulogio. (2014). En su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital "Eleazar Guzmán Barrón" y hospital "La Caleta"”. Tuvo como resultados que en el hospital Eleazar Guzmán Barrón, el 45.0% de los pacientes percibieron un nivel medio de satisfacción, el 42.5% de pacientes percibieron una satisfacción alta, y el 12.5% percibió un nivel bajo. En el hospital La Caleta, el 76.7% de los pacientes percibieron un nivel alto de satisfacción, y el 23.3% restante un nivel medio, y ningún paciente calificó de nivel bajo. En base a los resultados obtenidos se concluyó que el nivel de satisfacción alto en el hospital La Caleta es superior al del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

En Chimbote, Carpio y Melgarejo (2018). En su estudio “Cuidado humanizado del enfermero(a) desde la perspectiva del paciente internado en el Hospital III ESSALUD. Chimbote – 2017”. Tuvo como resultados que el 65,7% de los pacientes percibe un nivel bueno de cuidado humanizado de enfermería, el 34,3% un nivel regular de cuidado humanizado de enfermería. Referente a las dimensiones, el 68,6% de los pacientes percibe un nivel bueno de apoyo emocional, el 34,3% de los pacientes un nivel regular de apoyo emocional. El 51,4% de los pacientes percibe un nivel regular de apoyo físico, el 48,6% de los pacientes un nivel bueno de apoyo físico. El 65,7% de los pacientes percibe un nivel bueno de cualidades del hacer de enfermería, el 34,3% de los pacientes un nivel regular de cualidades del hacer de enfermería. El 60,0% de los pacientes percibe un nivel bueno de Proactividad, el 40% pacientes un nivel regular de proactividad. Finalmente concluye que, la mayoría de los pacientes internados en el hospital III EsSalud percibe un nivel bueno de cuidado.

En Nuevo Chimbote, Mariños y Portalatino. (2020). En su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, servicio de cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019”. Tuvo como resultados que el 6.7% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión fisiológica, y el 25% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión psicosocial.

Frente al contexto presentado se evidencia que, en las experiencias del cuidado de los pacientes quirúrgicos, existen ciertos niveles de satisfacción, sin embargo, quedan muchas necesidades pendientes o en su defecto presentan fallas, tal como lo expresa el Consejo Internacional de Enfermería, que encontró que hay una insatisfacción por falta de calidad en el cuidado de enfermería en aproximadamente 50 % de pacientes postoperados (Delgado, 2018).

Considerando que Enfermería es una profesión que ayuda a las personas a recobrar el bienestar completo biopsicosocial, mejorando el cuidado y calidad de vida; con valores éticos y morales, con un cuerpo de conocimientos propios desarrollados dentro de un marco conceptual destinados a promover la adquisición, mantenimiento o restauración de un estado óptimo que permita la satisfacción de las necesidades del individuo, surge el interés por investigar la problemática de los pacientes postoperados de colecistectomía, como es la satisfacción y el cuidado de enfermería.

El propósito del estudio fue determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, para mejorar el cuidado brindado a los adultos postoperados, diseñando e implementando nuevas estrategias de cuidado humanizado durante la atención al adulto y lograr la satisfacción.

Ante lo expuesto se enuncia la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en el hospital La Caleta, Chimbote, 2021?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer la relación entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar la satisfacción en el paciente postoperado de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021.
2. Identificar el cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021.
3. Determinar la relación entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperado de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021.

1.2 HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021.

1.3 IMPORTANCIA

La investigación permitió identificar el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía, y generando una base para que las prácticas de enfermería mejoren la calidad del cuidado para lograr satisfacción en los pacientes en general, en especial postoperados de colecistectomía, ya que podrían ser intervenidos quirúrgicamente alguna vez en su vida.

Al profesional de enfermería, este aporte les sirve para producir cambios en la forma de brindar cuidados de enfermería, reevaluando los componentes de la satisfacción y del cuidado brindado, además los aspectos que debe potencializar; enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente.

También se busca, que se tome como referencia para estudios posteriores sobre la satisfacción del paciente y los cuidados que brinda el personal de enfermería que labora en un servicio de cirugía, ya que no se evidenció muchas investigaciones enfocadas a la atención en pacientes quirúrgicos.

A las instituciones de salud, este aporte les permite conocer la realidad sobre la satisfacción que siente el paciente postoperado de colecistectomía, de esa manera fomentar la implementación de estrategias, con el fin de fortalecer el rol de cuidado enfermero (a), como principal medida para lograr la satisfacción de los pacientes postoperados de colecistectomía.

Para la Escuela Profesional de Enfermería, este estudio contribuye en la extensión de sus contenidos respecto a la satisfacción y cuidados de enfermería en el paciente postoperado de colecistectomía, fomentando que los futuros profesionales brinden un cuidado integral y humanizado a todos los pacientes.

Para la Universidad Nacional del Santa y demás instituciones formadoras de profesionales de salud, con esta investigación lograr fortalecer las futuras investigaciones como fuente bibliográfica, para estudiantes, docentes de enfermería y otros profesionales de salud, que investiguen temas relacionados.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación se fundamentó en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. La teoría de Jean Watson nos dice que estudiar el área humana extiende la mente, mejora la capacidad de pensar y acentúa el desarrollo personal, es por ello que se consagró como precursora integrando lo humano, el arte y la ciencia (Raile y Marriner, 2011).

Jean Watson manifiesta que el cuidado humanizado es el conjunto de acciones basadas en el conocimiento científico y principios bioéticos que brinda la enfermera(o) al paciente que temporal o indefinidamente lo requiere para satisfacer sus necesidades de una manera holística (biopsicosocial y espiritual), (Urta et al. 2011).

Asimismo, Watson nos menciona que el cuidado integral de la salud es fundamental para la calidad del cuidado en enfermería; a su vez menciona que el cuidado en cuanto a calidad se puede demostrar de manera efectiva y práctica de forma interpersonal y mediante la observación directa de los fenómenos ((Urta et al. 2011).

Cada necesidad es importante para que los cuidados de enfermería sean de calidad, destacando así, que en el periodo postquirúrgico es importante la aplicación de esta teoría, debido a que el paciente tendrá dificultades para expresar lo que siente. La valoración del mismo entre otros indicadores no verbales como diaforesis, signos vitales alterados, u otras manifestaciones puede determinar que algo le sucede. La observación y el cuidado que menciona Watson son importantes en el quehacer de enfermería (Hinojoza, 2017).

La teoría de Jean Watson se basa en los siguientes supuestos (Raile y Marriner, 2011):

- El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, es decir, el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales que tienen las distintas comunidades; y en forma particular, en enfermería de acuerdo a las necesidades humanas, sociales e institucionales.
- El cuidado está condicionado a factores de cuidado, destinados a satisfacer necesidades humanas. El cuidado tiene destino, efectos y objetivos.
- El cuidado efectivo promueve la salud y crecimiento personal y familiar. El cuidado promueve la satisfacción de necesidades, por tanto, propende a la relación armónica del individuo consigo mismo y su ambiente.

- Un ambiente de cuidado es aquel que promueve el desarrollo del potencial que permite al individuo elegir la mejor opción, para él o ella, en un momento preciso.
- La ciencia del cuidado es complementaria de la ciencia curativa. El cuidado no es sólo curar o medicar, es integrar el conocimiento biomédico o biofísico con el comportamiento humano para generar, promover, o recuperar la salud.
- La práctica del cuidado es central en la enfermería. Un individuo debe ser acompañado en las fases de toma de decisiones y no sólo ser un recipiente de información. El acompañar es necesario para que el individuo descubra cómo, en una situación específica, puede encontrar la mejor solución desde su propia realidad. Así, enfermería debe focalizarse en un acompañar sensible pero responsable, basado en el conocimiento y en la práctica de una actitud terapéutica.

Los supuestos expuestos por Watson ayudaron a delimitar lo que es el cuidado profesional de enfermería, y acota, que la enfermera es responsable de ofrecer condiciones para que el paciente/usuario resuelva sus propios problemas y satisfaga sus necesidades. De esta manera, Watson establece los siguientes momentos de cuidado: interacción enfermera – paciente, campo fenomenológico, relación del cuidado transpersonal y momento de cuidado (Raile y Marriner, 2011).

Interacción enfermera – paciente, se basa en los valores, conocimientos, voluntad, y compromisos en la acción de cuidar, teniendo en cuenta que el cuidado deberá ser de acuerdo a las capacidades que tiene el profesional de salud (Raile y Marriner, 2011).

Campo fenomenológico, referido al cuidado basado en la persona en su totalidad; brindando un cuidado humano a partir del lazo formado entre enfermera y paciente, siendo capaz de adentrarse al campo fenomenológico del paciente, el cual está establecido por la percepción que tiene la persona enferma, de manera que esta elabora una realidad dependiendo de los elementos que obtiene de su entorno (Raile y Marriner, 2011).

Relación del cuidado transpersonal, refiriéndose al hecho de lograr la unión de dos seres que va más allá de tiempo, espacio y persona, esta relación se va a caracterizar por el compromiso moral para priorizar la dignidad humana y conocer el espíritu de la persona sin disminuir al objeto (Raile y Marriner, 2011).

Momento de cuidado, referido al momento en que la enfermera y otra persona se conectan para el cuidado humano con un punto de contacto, en un tiempo y espacio determinado, con el fin de acompañamiento en la toma de decisiones. A su vez promueve el desarrollo del potencial humano (Raile y Marriner, 2011).

La satisfacción según la real academia española es la acción y efecto de satisfacer a los demás, ya que se aplica a la sensación de plenitud y cumplimiento de una necesidad. La satisfacción es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (RAE, 2013).

Partiendo de las definiciones de López et al., (2016) y De Los Ríos, y Ávila (2004), entendemos por satisfacción como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia actual de la atención con las expectativas esperadas de la atención. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Al ser la satisfacción del paciente cambiante en el tiempo, evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando (Feldman et al., 2007).

Características de la satisfacción

López et al., (2016), la satisfacción tiene fundamentalmente las siguientes características:

- Proporciona información sobre los servicios, la calidad del cuidado, la interacción enfermera-usuario, el grado de confianza en el profesional y la imagen institucional, desde la perspectiva directa del paciente.
- Sirve de guía para la acción y permite saber qué hacer para lograr el objetivo.
- La satisfacción es personal y se origina en las personas, como resultado de su propia experiencia frente a un servicio recibido.

En efecto, es el resultado entre la comparación de la percepción que tiene sobre el servicio y las experiencias al recibir el servicio; depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado, según sus expectativas, de trato personal que recibieron y el grado de oportunidad y amabilidad en el cual el servicio fue brindado.

Elementos de la satisfacción (Melgar, 2019)

- Comunicación: Grado con que la enfermera/o se comunica con el paciente a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento.
- Actitudes profesionales: Grado con que la enfermera/o demuestra una actitud amable con el paciente, siendo capaz de reconocer, comprender sus sentimientos y satisfacer rápidamente la solicitud del paciente.
- Competencia: Grado con la enfermera/o demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al paciente.
- Confianza: Grado con que la enfermera/o demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido y crear el ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir con la enfermera y el médico sus sentimientos, preocupaciones y temores, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el paciente.
- Percepción: Grado con que el paciente espera que la atención supere las expectativas que tiene sobre el servicio.

Niveles para la medición de la satisfacción

- Satisfecho: Se produce cuando el paciente postoperado de colecistectomía percibe que los cuidados de enfermería excedieron sus expectativas respecto al cuidado de enfermería que recibe.
- Insatisfacción: Se produce cuando el paciente postoperado de colecistectomía percibe que los cuidados de enfermería no alcanzan a cubrir sus expectativas respecto al cuidado de enfermería que recibe.

El cuidado de enfermería según Jean Watson, es un proceso interpersonal entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera- paciente), la cual se caracteriza por proteger, realzar, y conservar la dignidad, la humanidad, la integridad y la armonía interior de la persona (Raile y Marriner, 2011).

El cuidado de enfermería ha sido identificado como el objeto de estudio de la enfermería y esencia de la disciplina; a su vez como un proceso de interacción sujeto - sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales. El cuidado de enfermería se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como

objeto. La complejidad estructural del cuidado de enfermería radica en su naturaleza humana y social, y en la relación de interacción recíproca entre el profesional de enfermería y el sujeto cuidado, en la cual se desarrolla un intercambio de procesos de vida y de desarrollo humano distintos, con una manera particular de entender la vida, la salud, la enfermedad y la muerte (Guevara et al., 2014).

Características del cuidado de enfermería

Según Watson (Raile y Marriner, 2011), entre las características del cuidado de enfermería humanizado tenemos:

- Es humano, basado en valores, ética, voluntad y compromiso para cuidar.
- Protege, realza, y conserva la dignidad, la humanidad, la integridad y la armonía interior de la persona.
- Fundamentalmente centrado en la persona cuidada, vista de forma holística.
- Integra conocimientos científicos sistematizados que guían la actividad de las enfermeras (os).

Dimensiones del cuidado de enfermería

Las dimensiones del cuidado de enfermería humanizado fueron propuestas por Castro et al. (2016) basado en la teoría Jean Watson. Donde considera 3 dimensiones, que a continuación se describen:

- Trato humano, referido al trato hacia la persona cuidada, teniendo en cuenta los aspectos éticos, espirituales y sus condicionantes personales, con respeto, honor y honradez, destinado a la satisfacción de necesidades humanas.
- Claridad de la información, referido a la forma en que expresa la enfermera (o) la información, de modo asertivo, sereno, entendible y conciso; permite al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad. Para esto es necesario la sensibilidad, la apertura y el altruismo, pero también la congruencia, que tiene que ver con la honestidad, con la percepción de realidad y con el apego a la verdad.
- Cuidados estandarizados, sustentado en la sistematización de la asistencia o proceso de enfermería bajo la responsabilidad de la enfermera, que se realizan según las necesidades de cuidados que presentan los pacientes, con base científica en ellos.

El proceso por el que pasa el paciente en el postoperatorio es complejo, constituyendo además un periodo de vulnerabilidad, debido a esto, es considerado crítico, por el riesgo de presentar alteraciones orgánicas, la atención se centra en torno a la valoración integral del paciente y su vigilancia continua, a fin de identificar signos y síntomas manifestados, con el fin de anticiparse a prevenir complicaciones. El objetivo de los cuidados durante esta fase, es contribuir a recuperar el equilibrio fisiológico, con el mínimo de complicaciones, con la mayor calidad en la atención prestada, logrando la satisfacción de todas las necesidades del paciente. Aquí radica la importancia de la labor de los profesionales de enfermería (Dugas, 2000).

Fases del postoperatorio (Smeltzer et al., 2013).

- Postoperatorio inmediato, se inicia una vez concluida la intervención y abarca las seis horas siguientes. En las etapas iniciales, la recuperación de la anestesia es gradual y es necesario ayudar al paciente a practicar la respiración profunda, tos, ejercicios de relajación y movilización.
- Postoperatorio mediato, transcurre desde las 6 horas hasta las 72 horas después de la intervención. Debe vigilarse al paciente, debido a posibles cambios fisiológicos que puede presentar causado por el proceso quirúrgico
- Postoperatorio tardío, posterior a las 72 horas después de la intervención. período se priorizan los cuidados de enfermería en el control de la evolución de la cicatrización, así como la evolución de la enfermedad tratada.

Objetivos del cuidado de enfermería en el postoperatorio (Dugas, 2000)

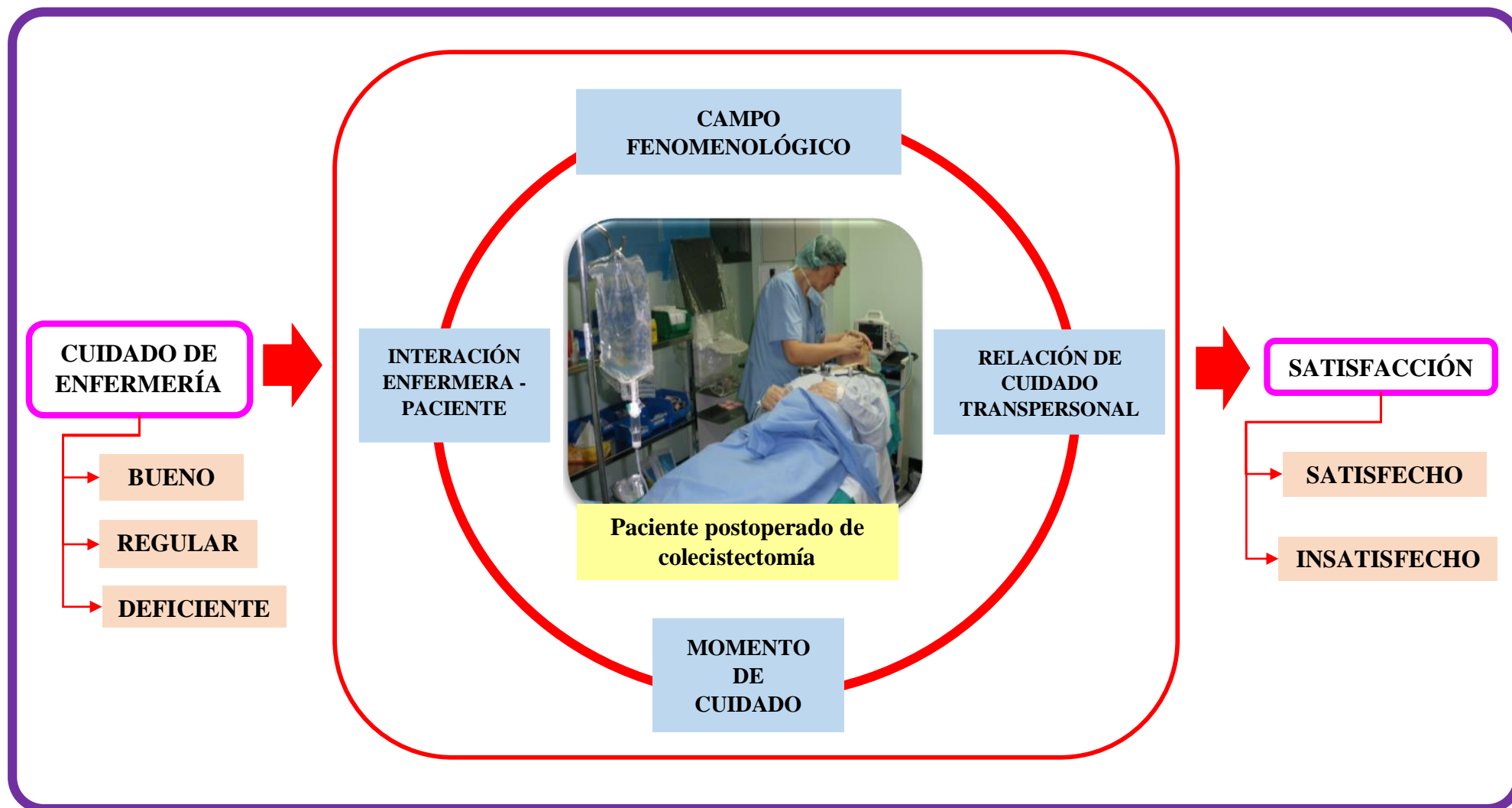
- Ayudar al paciente a conservar la función respiratoria óptima.
- Valorar el estado cardiovascular y corregir cualquier posible desviación.
- Promover la comodidad y seguridad del paciente, manteniendo su dignidad.
- Propiciar el mejor estado general del paciente mediante nutrición, y eliminación apropiada, y conservación del balance de líquidos y electrolitos.
- Facilitar la cicatrización de la herida y evitar o controlar la infección.
- Estimular la actividad mediante ejercicios tempranos, ambulación y rehabilitación.
- Contribuir en la mayor medida posible al bienestar psicosocial del paciente y su familia.
- Documentar todas las fases del proceso de enfermería e informar de los datos pertinentes.

Niveles para la medición del cuidado de enfermería

- Cuidado de enfermería bueno: Existe un adecuado cuidado de enfermería en el paciente postoperado de colecistectomía, que logra satisfacer las necesidades fisiológicas, psicológicas y emocional del paciente.
- Cuidado de enfermería regular: Existe un cuidado de enfermería aceptable en el paciente postoperado de colecistectomía, que logra satisfacer medianamente las necesidades fisiológicas, psicológicas y emocional del paciente.
- Cuidado de enfermería deficiente: Existe un cuidado de enfermería escaso en el paciente postoperado de colecistectomía, que no logra satisfacer las necesidades fisiológicas, psicológicas y emocional del paciente.

El esquema presentado a continuación, está basado en los momentos de cuidado mencionados anteriormente en la teoría de Jean Watson, los cuales son de suma importancia en la profesión de enfermería, puesto que, nos permite crear lazos centrados en valores, conocimientos, voluntad, y compromisos entre la enfermera y el paciente, con el fin de entender al paciente en su totalidad, su percepción y realidad, generando un campo fenomenológico de interacción enfermera-paciente en un cuidado transpersonal, que se enfoca en brindar un cuidado con compromiso moral de cuidar la dignidad del paciente, y que se realiza en todos los momentos de la atención de enfermería, denominado momento de cuidado, que conducirá al paciente hacia la satisfacción o insatisfacción.

ESQUEMA BASADO EN LA TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON ADAPTADO A LA PRESENTE INVESTIGACIÓN



III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE ESTUDIO

La investigación fue de tipo cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal.

No experimental: Porque permitió estudiar las variables tal y como se presentaron en la realidad, sin manipulación de ambas.

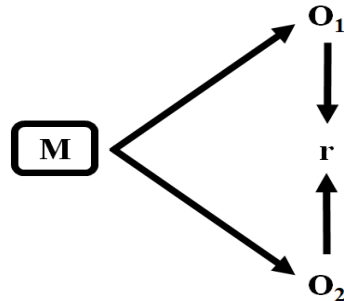
Descriptivo: Porque permitió describir las variables de la investigación, satisfacción y cuidado de enfermería del paciente postoperado de colecistectomía.

Correlacional: Porque permitió establecer la relación entre ambas variables.

De corte transversal: Porque las variables fueron medidas una sola vez en un determinado periodo de tiempo.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño fue descriptivo - correlacional de corte transversal corresponde al siguiente esquema:



Dónde:

M: Adultos postoperados de colecistectomía.

O1: Satisfacción.

O2: Cuidado de enfermería.

r: Relación entre ambas variables.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por 74 pacientes que constituyeron el 100% de los adultos postoperados en los meses de diciembre, enero del hospital La Caleta, 2021.

N = 74

3.3.2 Unidad de Análisis

Adultos postoperados de colecistectomía en el servicio de cirugía, en el mes de diciembre, enero en el hospital La Caleta, 2021.

3.3.3 Marco Muestral

Libro de registro de adultos postoperados del servicio de cirugía del Hospital La Caleta, que fueron intervenidos en los meses de diciembre y enero, 2021.

3.3.4 Criterios de Inclusión

- Adultos de ambos sexos.
- Mayores de 18 años.
- Postoperados de colecistectomía sin complicaciones.
- Postoperados de colecistectomía con diagnóstico negativo de COVID-19.
- Postoperados de colecistectomía que acepten participar voluntariamente previa firma del consentimiento informado.
- Postoperados durante el postoperatorio inmediato y mediano.

3.3.5 Diseño Muestral

Constituido por 30 adultos postoperados de colecistectomía en los meses de diciembre – enero del hospital La Caleta, 2021. n = 30

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

El trabajo de investigación consideró los principios éticos establecidos en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional Del Santa (UNS, 2017).

a. Protección a la persona:

Se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho de autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas que participan en el proceso de investigación.

En el estudio los adultos postoperados de colecistectomía tuvieron la libertad de participar voluntariamente, asegurando que toda información brindada se mantuvo en la más estricta confidencialidad.

b. Consentimiento informado y expreso:

Implica contar con la manifestación de la voluntad, informada, libre, inequívoca y específica a través de la cual las personas o titulares de los datos, consienten el uso de su información para los fines específicos de la investigación.

Se brindó a los pacientes postoperados de colecistectomía toda la información necesaria de la investigación, y voluntariamente firmaron en consentimiento informado. (ANEXO 1)

c. Cuidado al medio ambiente y al respeto de la biodiversidad:

Implica el respeto de todas y cada una de las especies de seres vivos.

En la investigación se respetó a la población de estudio de manera integral, utilizando todas las medidas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud, y el establecimiento de salud, para tener contacto con los pacientes postoperados de colecistectomía, sin poner en riesgo su salud, y así evitar la propagación del covid-19.

d. Responsabilidad, Rigor Científico y Veracidad:

Involucra actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación.

La investigación garantizó la veracidad en todas las etapas de su proceso, asegurando la validez, fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos que fueron usados en el proceso de la investigación.

e. Bien Común y Justicia:

Se basa en que debe primar el bien común y la justicia antes que el interés personal, impidiendo efectos perjudiciales que pueda generar la investigación. El estudio promovió y cuidó el bienestar de los pacientes postoperados de colecistectomía, no se expuso a ninguna situación negativa. Se fue justo con cada participante, sin más ni menos atributos que los que su condición amerita.

f. Divulgación de la Investigación:

Los investigadores están obligados a difundir y publicar los resultados en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural.

Los resultados de la investigación fueron difundidos con el objetivo de brindar nuevos conocimientos a las personas, grupos y comunidades, además podrán ser evaluados para que el lector aplique los datos en otros contextos.

g. Respeto a la normatividad nacional e internacional:

Los investigadores tienen que conocer y respetar la legislación que regula el campo objeto de investigación.

La investigación fue elaborada en base al código de ética de investigación y reglamento de la Universidad Nacional del Santa, respetando todas las normas que en estas se establece.

3.5 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 VARIABLE 1: SATISFACCIÓN

Definición conceptual:

Es el estado de conformidad o disconformidad expresado según la perspectiva del usuario referente al cuidado durante el periodo postoperatorio.

Definición operacional:

Se categorizó utilizando la siguiente escala nominal.

- Satisfecho: Mayor a 24
- Insatisfecho: Menos o igual a 23

3.5.2 VARIABLE 2: CUIDADO DE ENFERMERÍA

Definición conceptual:

Son las diversas atenciones que un profesional de enfermería debe realizar a su paciente, en sus dimensiones trato humano, claridad de la información y cuidados estandarizados de enfermería, en el postoperatorio inmediato y mediato está centrado en la valoración integral del paciente y su vigilancia continua con el fin de prevenir complicaciones.

Definición operacional:

Se categorizó empleando la siguiente escala ordinal.

- Cuidado de enfermería bueno: 46 - 52
- Cuidado de enfermería regular: 39 - 45
- Cuidado de enfermería deficiente: 32 - 38

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la entrevista, donde se aplicó los siguientes instrumentos:

a. Guía de observación de cuidado de enfermería en el paciente postoperado de colecistectomía (ANEXO 2)

El cuestionario fue elaborado por Castro, C., et al. (2016), modificado y validado por los investigadores Bendezú, Z. y Vera, M. (2021).

Constó de 52 ítems y evalúa el cuidado de enfermería en tres dimensiones, trato humano, claridad de la información y cuidados estandarizados de enfermería.

Cada pregunta constó de 2 alternativas; se le asignó al instrumento un valor máximo de 52 puntos, valorándose cada ítem:

- SI: cuando el personal de enfermería realiza el cuidado establecido, por tanto, recibió 1 punto.
- NO: cuando el personal de enfermería no realiza el cuidado establecido, por tanto, recibió 0 puntos.

b. Cuestionario satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía (ANEXO 3)

El cuestionario fue elaborado por Melgar, K. (2019), modificado y validado por los investigadores Bendezú, Z. y Vera, M. (2021).

Constó de 29 ítems y mide la satisfacción del paciente frente al cuidado que recibe, en las dimensiones, comunicación, actitudes profesionales, competencia técnica, clima de confianza y percepción.

Cada pregunta constó de 2 alternativas; se le asignó al instrumento un valor máximo de 29 puntos, valorándose cada ítem:

- SI: cuando el paciente se sintió satisfecho con el cuidado, por tanto, recibió 1 punto.
- NO: cuando el paciente no se sintió satisfecho con el cuidado, por tanto, recibió 0 puntos.

3.7 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba preliminar mediante una prueba piloto a 6 pacientes con similares características a la población de estudio.

3.7.1 Validez

La validez de los instrumentos de recolección de datos fue evaluada mediante el método de Pearson de validez de criterio, se obtuvo que todos los ítems de ambos instrumentos obtuvieron puntajes > 0.20 por lo cual se consideraron válidos.

3.7.2 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de la prueba estadística alfa de Cronbach, se obtuvo los siguientes puntajes:

- Satisfacción: $\alpha = 0.808$, significa excelente grado de confiabilidad.
- Cuidado de enfermería: $\alpha = 0.928$, significa excelente grado de confiabilidad.

3.8 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a través de la Dirección de Escuela de Enfermería a la Dirección del Hospital “La Caleta”, donde se realizó la investigación. Aceptada la solicitud y recogido el documento de permiso, se coordinó con la enfermera jefe del Servicio de Cirugía para la aplicación de los instrumentos, quien coordinó con las enfermeras del servicio para brindar las facilidades a los investigadores. A continuación, se seleccionaron los pacientes que cumplieron con el criterio de inclusión y aceptaron participar en el estudio, firmando el consentimiento informado.

La recolección de datos se realizó previa coordinación con las enfermeras del servicio de cirugía, donde se cuidan a los pacientes postoperados, puesto que el hospital La Caleta no cuenta con unidad postanestésica (URPA), quienes aceptaron comunicarnos por vía telefónica el ingreso de pacientes de emergencia y permitieron permanecer en el servicio. Estas visitas se realizaron de forma diaria, siguiendo los protocolos ante el COVID 19, establecidos por el MINSA y la dirección del establecimiento de salud (mascarilla N95, protector facial, mandil descartable, gorro, botas y uso de alcohol gel y distanciamiento de 1.5m); para poder ingresar al establecimiento y al servicio, se presentaba una copia del permiso aprobado y constancia de prueba negativa de COVID-19.

Durante la recolección de datos, se aplicó la Guía de Observación a la enfermera (o) del servicio de cirugía, que estuvo a cargo del cuidado de paciente postoperado de colecistectomía durante la primera las primeras 2 horas del postoperatorio inmediato, y en el postoperatorio mediato, usando la técnica de observación y en la sombra, puesto que el personal de enfermería no tenía conocimiento de la aplicación de la guía de observación a su persona, solo tenía conocimiento de la aplicación del instrumento al paciente; al pasar 48 horas, previa firma del consentimiento informado por parte del paciente, se aplicó la encuesta de satisfacción en el paciente postoperado de colecistectomía que se encontraban en el postoperatorio mediato, que recibieron el cuidado de parte de las enfermeras (os) a los que se les aplicó la guía de observación; la encuesta tuvo una duración de 15 a 20 minutos, donde se aclararon las dudas del paciente en todo momento.

Terminada la aplicación de los instrumentos, se procedió al procesamiento de la información en el programa estadístico SPSS Statistics versión 26.

3.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada fue ingresada en el programa estadístico SPSS Statistics versión 26. Con el software se procesó los datos aplicando la estadística descriptiva para calcular frecuencia absoluta y relativa. También se utilizó la prueba estadística de independencia de criterios (chi cuadrado) para determinar la relación entre las variables de estudio. El nivel de significancia es menor de 0,05.

Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos, de forma numérica y porcentual, a través del Software Office Excel 2016.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1

Satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2021.

Satisfacción	N	%
Insatisfecho	3	10,0
Satisfecho	27	90,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía aplicado a los pacientes postoperados de colecistectomía del Hospital La Caleta en Chimbote, 2021.

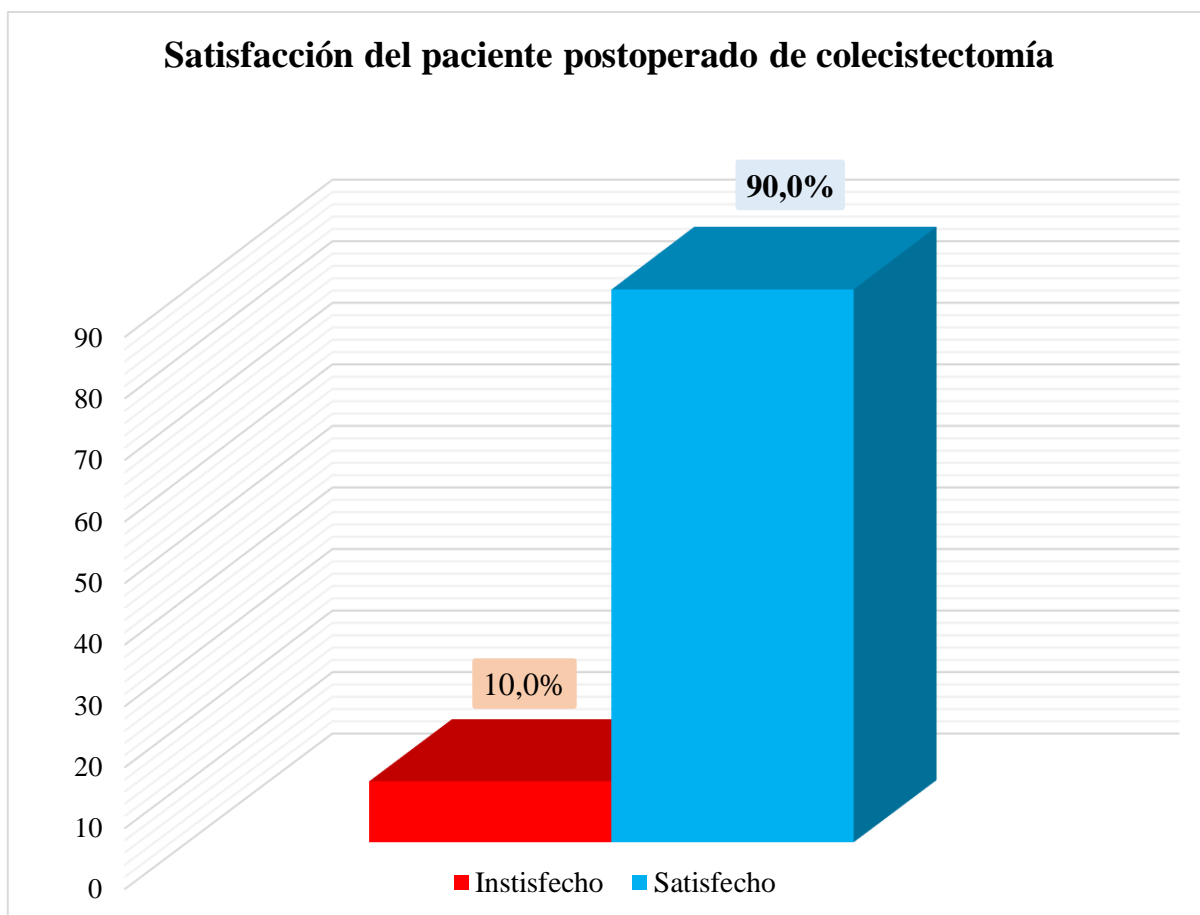


Figura 1

Satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2021.

Tabla 2

Cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2021.

Cuidado de enfermería	N	%
Deficiente	1	3,3
Regular	1	3,4
Bueno	28	93,3
Total	30	100,0

Fuente: Guía de observación del cuidado de enfermería aplicado a los pacientes postoperados de colecistectomía del hospital La Caleta en Chimbote, 2021.

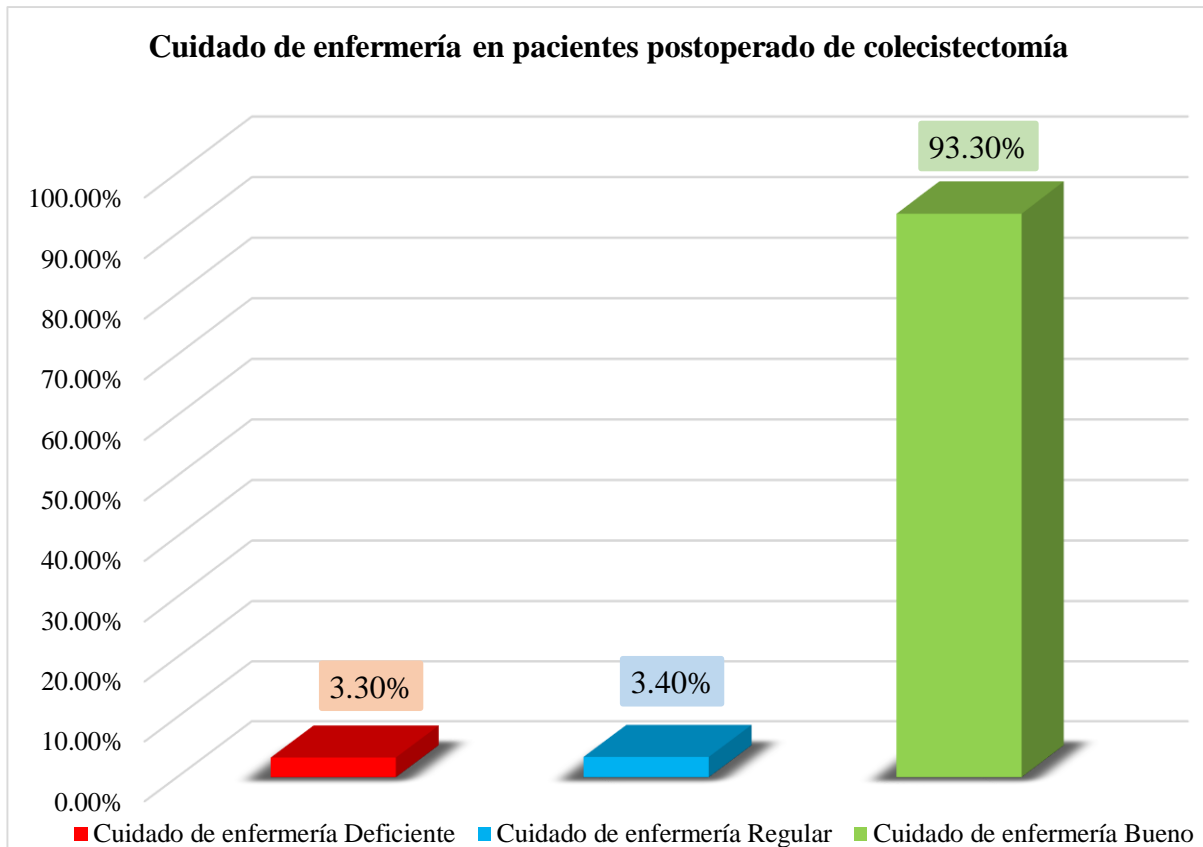


Figura 2

Cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2021.

Tabla 3

Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021

Cuidado de enfermería	Satisfacción				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho		N	%
	N	%	N	%		
Deficiente	0	0,0	1	100,0	1	3,3
Regular	0	0,0	1	100,0	1	3,4
Bueno	27	96,4	1	3,6	28	93,3
Total	27	90,0	3	10,0	30	100,0
$\chi^2 = 19,286$	$P = 0,000$	$P < 0,05$	Altamente Significativo			

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del paciente postoperado de colecistectomía y Guía de observación del cuidado de enfermería aplicado a los pacientes postoperados de colecistectomía del hospital La Caleta en Chimbote, 2021.

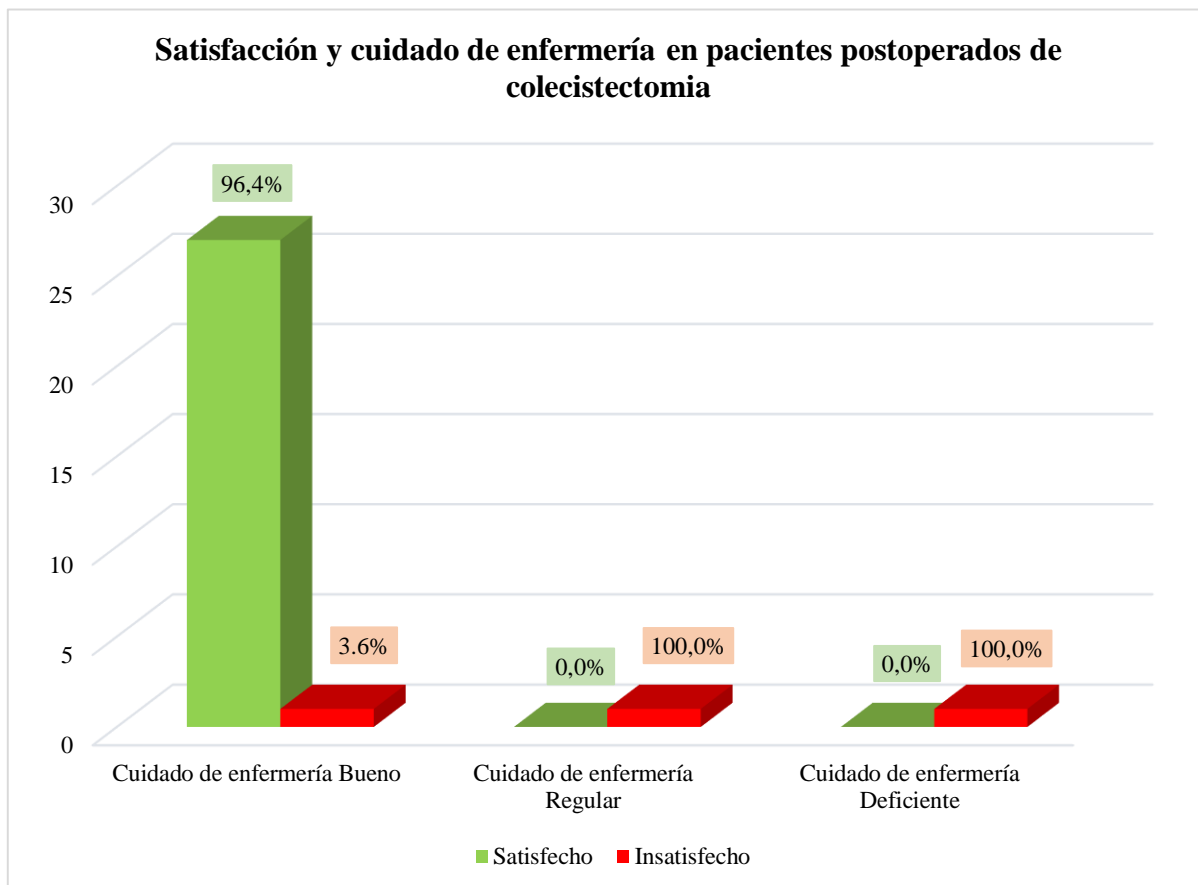


Figura 3

Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021

4.2 DISCUSIÓN

En la **Tabla 1**, sobre satisfacción en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2020; se observó que el 10% de adultos están insatisfechos con el cuidado de enfermería, el 90% de los pacientes postoperados están satisfechos con el cuidado de enfermería.

Los resultados son similares con lo reportado por Melgar (2019) quien concluye que el 100% de los pacientes están satisfechos con el cuidado de enfermería, Santana et al. (2014), concluye que el 92% de los pacientes tenían un alto nivel de satisfacción con los cuidados brindados, Mariños y Portalatino (2019), concluyeron que el 93.3% están satisfechos con el cuidado y Alva y Tirado (2016), encontró que el 67.5% se muestran satisfechos con el cuidado de enfermería.

A la vez difieren con lo reportado por Medina y Medina (2018) quienes concluyeron que el 60% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado de enfermería, Sifuentes (2016) quien concluye que el 51% de los pacientes se encuentran poco satisfechos.

En el presente estudio se observa que hay un porcentaje menor de pacientes postoperados de colecistectomía que se encontraron insatisfechos con los cuidados brindados por la enfermera (o), pero en mayor porcentaje pacientes satisfechos con el cuidado. Lo anterior mencionado nos indica que el paciente insatisfecho fue resultado de un cuidado de enfermería deficiente y que no estuvo a la altura de las expectativas que tenía el paciente referente a la satisfacción de sus necesidades, puesto que la satisfacción está influenciada por las experiencias previas y las expectativas del paciente, y para lograr la satisfacción plena del paciente, se debe cubrir o exceder esas expectativas con una atención de calidad; y en base a nuestro instrumento aplicado, el paciente estuvo insatisfecho en mayor porcentaje en la dimensión de percepción del paciente, el cual media el grado en que el paciente esperaba que la atención superara las expectativas que tenía sobre el cuidado de enfermería, que es eje importante en la satisfacción del paciente.

Feldman et al (2007), nos menciona que la satisfacción al ser cambiante en el tiempo, evoluciona positiva y negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles

de satisfacción cada vez más exigentes; por eso es importante que la institución de salud y el personal, conozca el nivel preciso de satisfacción de los usuarios, para mejorar aquellos aspectos, que deben de ser modificados para adaptarse mejor a las necesidades del paciente, y de esa manera contribuir beneficiosamente en la recuperación rápida y oportuna del paciente en el postoperatorio, debido a que es un periodo crítico e inestable en el paciente, que integra también una etapa de riesgos considerables.

En la **Tabla 2**, sobre el cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2020; se observó que el 3.3% de los profesionales de enfermería brindaron un cuidado de enfermería deficiente, el 3,4% brindó un cuidado de enfermería regular, el 93.3% brindaron un cuidado de enfermería bueno.

Los resultados son similares a los obtenidos por Borre y Vega (2014), quien concluyeron que el cuidado de enfermería fue de alta calidad y Carpio y Melgarejo (2018), quienes observaron que la mayoría (65,7%) de profesional de enfermería brindaron un cuidado de nivel bueno.

Por otro lado, difieren con lo reportado por Santana et al. (2018), quienes concluyen que la calidad del cuidado de enfermería era baja en un 70%, Hinojoza (2017) concluyó que el cuidado de enfermería brindado fue regular.

En nuestros resultados se observa que un porcentaje menor de las enfermeras (os) brindaron un cuidado de enfermería deficiente y regular, y en una mayor proporción se mostró enfermeros (as) que brindaron un cuidado de enfermería bueno. El cuidado deficiente fue resultado de un cuidado que no cumplió con los aspectos básicos y necesarios para que se considere un cuidado bueno y de calidad. Según el instrumento aplicado en la presente investigación, se evidencia que se incumplieron los cuidados establecidos en las dimensiones de trato humano, claridad de la información y cuidado estandarizado en postoperatorio, mostrando más deficiencias en las dos primeras dimensiones menciona, puesto que las enfermeras (os) centraron su cuidado en el aspecto físico, olvidando los aspectos emotivo, social y espiritual, necesarios para que el paciente logre una satisfacción integral.

Debido a lo mencionado anteriormente, el cuidado de enfermería se debe brindar a partir de una visión holística con calidad humana a través del desarrollo de acciones, actitudes y comportamientos con el fin promover, mantener y/o recuperar la salud. Por ello, la enfermera (o) tiene la responsabilidad de evaluar continuamente los cuidados que brinda en todo el proceso de atención, a fin de propiciar una satisfacción plena del paciente.

En la **Tabla 3**, Referente la satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud, Chimbote, 2020, se observa que el 100% de los pacientes postoperados de colecistectomía que reciben un cuidado de enfermería regular y deficiente, se muestran insatisfechos; el 96,4% de los pacientes postoperados de colecistectomía que reciben un cuidado de enfermería bueno, se muestran satisfechos, pero el 3,6% de los pacientes postoperados de colecistectomía a pesar de recibir un cuidado bueno, se muestran insatisfechos.

Al aplicar la prueba estadística de independencia de criterios se observa que existe relación altamente significativa entre ambas variables. ($p = 0.000$).

Estos resultados son similares con lo reportado por Delgado (2018) y Sifuentes (2016), quienes también encontraron que existe una relación significativa entre ambas variables, lo que demuestra que mientras mal alto el nivel de cuidado, mayor es el nivel de satisfacción.

A la vez difieren con lo reportado por Santana et al. (2014), quienes concluyeron que no existe relación significativa entre la satisfacción y el cuidado de enfermería, puesto que, en su investigación concluyen que, a pesar del haber un nivel bajo de cuidado, los pacientes están satisfechos.

Basándonos en lo que nos dice teoría de Jean Watson, cuando el cuidado de enfermería no se centra en el trato humanizado al paciente, equilibrando los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad centrada al individuo, en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual, el paciente no logra satisfacer sus necesidades en forma integral. Sin embargo, la satisfacción no depende solo de la calidad del cuidado, sino también de las expectativas del paciente, el cual es eje

principal de la satisfacción. El paciente estará satisfecho cuando los cuidados cubran o exceden sus expectativas; si las expectativas del paciente son bajas, puede ser que este satisfecho con recibir cuidados de enfermería relativamente deficientes, así también si tiene expectativas demasiado elevadas puede estar insatisfecho a pesar de que el cuidado sea bueno.

En base a nuestros resultados, podemos observar que una minoría de pacientes postoperados de colecistectomía se mostraron insatisfechos a pesar de que el cuidado de enfermería que se le brindó fue bueno, este porcentaje evidencia que tenían altas expectativas referente al cuidado que quisieron recibir y no fueron cubiertas. Esto permite visualizar que existen otros factores que influyen en la satisfacción del paciente durante el postoperatorio, que no tienen relación directa con el cuidado que brinda el profesional de enfermería, ellos podrían estar relacionadas a las limitaciones en las visitas familiares al área de hospitalización y la pérdida de contacto físico entre enfermeras y pacientes, debido a las normas ante el COVID 19.

A pesar de los resultados encontrados, es imprescindible realizar evaluaciones continuas del cuidado de enfermería y mediciones del nivel de satisfacción de los pacientes con el fin de mejorar la atención que brinda la enfermera al paciente postoperado, llegando a la satisfacción integral del paciente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El 10,0% de pacientes postoperados de colecistectomía están insatisfechos del cuidado de enfermería, y el 90,0% de pacientes postoperados de colecistectomía están satisfechos del cuidado de enfermería.
- El 3,30% brindan un cuidado de enfermería deficiente a los pacientes postoperados de colecistectomía, el 3,40% brindan un cuidado de enfermería regular y, el 93,3% de los profesionales de enfermería brindan un cuidado bueno.
- Existe relación altamente significativa entre la satisfacción y el cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía

5.2 RECOMENDACIONES

- A las instituciones de salud, reforzar la evaluación del cuidado de enfermería, a través del cual el personal de enfermería busque promover el cuidado humanizado hacia los pacientes, para fortalecer la profesión y lograr un grado de satisfacción completa del paciente y su familia
- El profesional de enfermería debe tener en cuenta los resultados obtenidos para mejorar el cuidado brindado a los adultos postoperados, diseñando e implementando nuevas estrategias impulsando cuidado humanizado, incrementando la interacción y comunicación enfermera-paciente, brindando un ambiente de confianza, para poder conocer realmente como es nuestro sujeto de cuidado y obtener información sobre sus expectativas del cuidado que quiere recibir de parte del profesional de enfermería, y de esta manera mejorar el cuidado y las expectativas propias del paciente, logrando la satisfacción plena del paciente.
- Realizar capacitaciones continuas, que involucre la participación activa del personal de enfermería, donde se fortalezca el conocimiento de enfermería, priorizando el cuidado humanizado y la importancia de la perspectiva del paciente sobre su cuidado.
- Incentivar a otros investigadores a realizar más estudios sobre la satisfacción, cuidado de enfermería e incluir otras variables como, estado emocional de la persona operada, expectativas frente al cuidado, etc.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

- Alva, C., y Tirado, C. (2016). Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional docente de Trujillo, 2016 [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF
- Alvarado, R., Eulogio, F. (2014). Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital "Eleazar Guzmán Barrón" y hospital "La Caleta" [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio de la Universidad Nacional del Santa. <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2006/26315.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andersson, L y Friedman, S. (2017). Dolor biliar acalculoso, colecistitis aguda, colesterosis, adenomiosomatosis y pólipos de vesícula, (pp. 1064 – 1076). En Sleisenger & Fordtran. Enfermedades gastrointestinales y hepáticas. Fisiopatología, diagnóstico y tratamiento (10^a ed.). Barcelona. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=NxRBDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Feldman+M,+Friedman+L,+Brandt+L.+colecistitis&ots=_4q5Hahak-&sig=s4S59IBwzGMYriE52PvaWxIXnq4#v=onepage&q=Feldman%20M%2C%20Friedman%20L%2C%20Brandt%20L.%20colecistitis&f=false
- Ataurima, R. (2016). Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5207/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Borré, Y., y Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 20(3), 81-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Carpio, D., y Melgarejo, D. (2018). Cuidado humanizado del enfermero(a) desde la perspectiva del paciente internado en el Hospital III ESSALUD. Chimbote – 2017. Nazareno [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio de la Universidad San Pedro. https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5937/Tesis_58381.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, C., Moreno, C., y Paredes, H. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, 2016. Nazareno [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chemes, C. (2008). Enfermería Quirúrgica. *Revista de Enfermería Quirúrgica*. 1(1), 11 – 61. <https://docplayer.es/4608852-Enfermeria-quirurgica-modulo-1-prof-lic-carmen-chemes-de-fuentes.html>
- De Los Ríos, J, y Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*. 22(2), 128-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- Delgado, T. (2018). Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis de Maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio Institucional de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
- Diccionario de la Real Academia Española. (2013). Definición de satisfacción del paciente hospitalario. <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

- Dugas, B. (2000). Tratado de Enfermería Practica (4ª ed.). Interamericana S.A. México.
<https://maludice7.com/wp-content/uploads/2019/04/Tratado-de-Enfermeria-Practica-Du-Gas.pdf>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviares, V., Pérez, M., y Bustamante, S., (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Calidad Asistencial*, 22(3), 133-40. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- Guevara, B., Evies, A., Rengifo, J., Salas, B., Manrique, D., y Palacio, C. (2014). El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enfermería Global*, 13(33), 318-327. de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es&tlng=es
- Hinojoza, G. (2017). Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del Instituto ecuatoriano de seguridad social de Ambato en el periodo de junio a septiembre del 2015. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIUAMEQ011-2017.pdf>
- Hospital La Caleta (2020). Boletín del número total de intervenciones quirúrgicas realizadas en los años 2018 y 2019. Estadística del hospital La Caleta.
- Jurupe, N, Mollan, J, y Quispe, S. (2018). Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en un hospital de Lima metropolitana 2018. [Tesis de Especialidad, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, C, Luque, I., Gómez, V., Casas, R., y Crespo, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 19(2), 125-133. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004&lng=es&tlng=es

- Mariños, R, y Portalatino, M. (2020). Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, Servicio de Cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Santa. <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, J, y Medina, I. (2018). Nivel de satisfacción del paciente pos operado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016 [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gayo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gayo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3897/BC-2768%20MEDINA%20CONDOR-MEDINA%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Melgar, K. (2019). Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Federico Villareal. <https://1library.co/document/y49o6lrz-satisfaccion-paciente-operado-colecistectomia-cuidados-enfermera-servicio-cirugia.html>
- Ministerio de Salud. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud. Gob.pe. Plataforma digital única del Estado peruano. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Morales, V., y Hernández, A. (2004) Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Revista digital. 10 (73). <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Raile, M., y Marriner, A. (2011). Modelos y Teorías en Enfermería, 7ma edición. España: Elsevier. <https://books.google.es/books?id=CYYsbyypR4cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Santana, J., Bauer de Camargo, A, Minamisava, R., Queiroz, A., y Gomes, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino - americana de Enfermagem*, 22(3), 454-460. <https://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%
c3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%
c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%c3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Smeltzer S., Bare B., Hinkle J., y Cheever K. (2019). Brunner y Suddarth. *Enfermería Médico Quirúrgico*. 14 (1). México. Interamericana Mc Grau Hill.
- Universidad Nacional Del Santa. (2017). Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Santa. <https://uns.edu.pe/archivos/1.%20RESOLUCION%20Y%20CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>
- Urra, E., Jana, A., y García, M. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Revista Ciencia y Enfermería*. 17(3), 11-22. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
- López, M y Majo, H. (2020). Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: Una mirada panorámica. *Journal of american health*. <http://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/50/106>

ANEXOS



ANEXO 1
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021”.

El propósito de este estudio es conocer la relación entre la satisfacción y el cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía. Esta investigación está siendo conducida por los tesisistas: Bendezú Carranza, Zuleika Stefani y Vera Gil, Marco Ronaldo con la asesoría de la Dra. Isabel Morgan Zavaleta de la Universidad Nacional del Santa.

Si accedo a participar en este estudio, contestando una encuesta, tomará 20 minutos de mi tiempo. La participación será voluntaria y la información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Gracias por su participación.

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente que la participación es enteramente voluntaria.

He recibido información sobre el estudio a través de una explicación realizado por los investigadores y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo investigador.

Nombre de las investigadoras:

-Bendezú Carranza Zuleika Stefani

-Vera Gil Marco Ronaldo

Institución: Universidad Nacional del Santa

Teléfono: 955008290/936955399

Email: zbc_0428@hotmail.com /

marco_11_70@hotmail.com

Nombre del asesor: Isabel Morgan Zavaleta

Institución: Universidad Nacional del Santa

Teléfono: 943531770

Email: ymorza@hotmail.com



ANEXO 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL PACIENTE POSTOPERADO DE COLECISTECTOMÍA

Autor: Castro, C., et al (2016), modificado
por Bendezú, Z y Vera, M. (2021)

- I. **PRESENTACION:** El presente instrumento, es un medio de recolección de datos sobre la labor que desempeña el profesional de enfermería, con la finalidad de valorar los cuidados de enfermería brindada por el profesional al paciente pos operado de colecistectomía.
- II. **INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan una serie de ítems relacionadas al cuidado de enfermería que brinda la enfermera (o) al paciente postoperado de colecistectomía. Se recomienda observar detenidamente y seleccionar la respuesta que crea conveniente.
- III. **CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA**

N°	ITEMS	VALORA	
		SI	NO
I	TRATO HUMANO		
1	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante el paciente antes de iniciar su atención.		
2	Se dirige al paciente llamándolo por su nombre, apellidos y sin usar apodos.		
3	Trata al paciente con respeto en todo momento		
4	Protege la intimidad del paciente cubriéndolo al examinarlo		
5	Muestra amabilidad en todo momento al tratar con el paciente y sus familiares.		
6	Muestra paciencia ante exigencias del paciente.		
7	Brinda apoyo emocional y ayuda al paciente cuando lo necesita.		
8	Pide el consentimiento del paciente antes de realizar un procedimiento.		
9	Protege la privacidad de la información que brinda el paciente.		
10	Respeto los hábitos, costumbres y creencias, según la cultura del paciente.		
TOTAL			
II	CLARIDAD EN LA INFORMACION	SI	NO
1	Escucha con tranquilidad lo que el paciente tiene que decir.		
2	Su forma de hablar es serena y respetuosa cuando se dirige al paciente y familia		
3	Explica al paciente sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro.		

4	Resuelve las inquietudes del paciente de forma oportuna.		
5	Explica de forma sencilla la enfermedad y el proceso de recuperación si el paciente lo requiere.		
6	Informa sobre las condiciones del tratamiento		
7	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
8	Brinda consejería precisa sobre autocuidado del paciente		
9	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente si el paciente lo requiere.		
10	Hace preguntas sobre el estado del paciente y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta.		
TOTAL			
III	CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA	SI	NO
POST OPERATORIO INMEDIATO			
1	El enfermero(a) al recibir al paciente post operado inmediato verifica el tipo de anestesia que se utilizó en el paciente y posibles riesgos.		
2	El enfermero(a) al recibir al paciente post operado inmediato verifica los drenajes que tenga el paciente.		
3	El enfermero(a) utiliza métodos de asepsia durante el cuidado del paciente.		
4	El enfermero(a) monitorea la temperatura del paciente post operado inmediato		
5	El enfermero(a) monitorea la presión arterial del paciente post operado inmediato		
6	El enfermero(a) administra oxígeno complementario según necesidad del paciente		
7	El enfermero(a) monitorea la función respiratoria del paciente post operado inmediato		
8	El enfermero(a) monitorea la frecuencia cardíaca del paciente post operado inmediato		
9	El enfermero(a) evalúa riesgos de hemorragia post operatoria		
10	El enfermero(a) evalúa características de la piel del paciente postoperatorio inmediato.		
11	El enfermero(a) mantiene al paciente post operado en posición decúbito dorsal.		
12	El enfermero(a) brinda confort al paciente durante su estado de recuperación.		
13	El enfermero(a) mantiene permeable la vía endovenosa para la hidratación continua.		
14	El enfermero(a) monitorea la capacidad de mover extremidades del paciente post operado		
15	El enfermero(a) evalúa las evacuaciones del paciente para evitar complicaciones		
16	El enfermero(a) registra la evolución del paciente y realiza una evaluación del paciente		
POST OPERATORIO MEDIATO			

17	El enfermero(a) recibe el reporte acerca del paciente post operado mediato		
18	El enfermero(a) valora el color y humedad de los apósitos quirúrgicos		
19	El enfermero(a) valora el estado de la herida quirúrgica.		
20	El enfermero(a) valora el nivel de conciencia y la orientación en espacio, persona y tiempo del paciente.		
21	El enfermero(a) valora las características de los drenajes del paciente.		
22	El enfermero(a) monitorea funciones vitales del paciente.		
23	El enfermero(a) evalúa constantemente el estado físico y mental del paciente.		
24	El enfermero(a) valora las características del dolor en el paciente.		
25	El enfermero(a) verifica la permeabilidad de la vía endovenosa antes de administrar tratamiento.		
26	El enfermero(a) administra el tratamiento prescrito siguiendo los 10 correctos.		
27	El enfermero(a) apoya en las curaciones y cambios de apósitos con principios de asepsia.		
28	El enfermero(a) comprueba la tolerancia a la vía oral del paciente antes de iniciar alimentación.		
29	El enfermero(a) realiza cambios posturales según necesidad del cuidado		
30	El enfermero(a) anima la deambulaci3n temprana del paciente.		
31	El enfermero(a) evalúa la efectividad de su cuidado antes de terminar el turno.		
32	El enfermero(a) entrega reporte sobre el paciente sin omitir ningún detalle importante.		



ANEXO 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

POSTOPERADO DE COLECISTECTOMÍA

Autor: Melgar, K. (2019), modificado por

Bendezú, Z., y Vera, M. (2021).

- I. **PRESENTACION:** El siguiente cuestionario se ha diseñado con el fin de conocer la Satisfacción del paciente adulto postoperado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía.
- II. **INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan una serie de ítems relacionados con el cuidado de enfermería que usted recibió en su estancia hospitalaria. Se recomienda leer detenidamente y seleccionar la respuesta que crea conveniente, recuerda marcar solo una alternativa. Agradecemos su sinceridad ya que de ello depende la veracidad de los resultados. De antemano se le agradece su gentil participación.
- III. **ITEMS DEL INSTRUMENTO**

N°	DIMENSIONES – ITEMS	SI	NO
I	COMPETENCIA TÉCNICA		
1	La enfermera se mostró segura al realizar procedimientos		
2	La enfermera lo abrigó durante el traslado de sala de operación a su habitación		
3	La enfermera le preguntó si sentía dolor		
4	La enfermera le administro inmediatamente el analgésico para calmar su dolor		
5	La enfermera se acercó inmediatamente cuando usted la requería		
6	La enfermera le informó la hora en la que podría ingerir alimentos después de la operación		
7	La enfermera le brinda un ambiente tranquilo sin ruidos		
8	La enfermera le preguntaba si había miccionado y defecado después de la operación		
9	La enfermera evaluó en cada turno los apósitos de su herida quirúrgica		
10	La enfermera le controló funciones vitales en cada turno		
11	La enfermera utiliza medidas de bioseguridad al realizarle un procedimiento		
12	La enfermera le explicó la importancia de la deambulacion temprana		
13	La enfermera le ayuda a movilizarse después de la operación		
14	Le explico la enfermera la importancia de realizar ejercicios respiratorios		
15	La enfermera le enseñó a realizar ejercicios respiratorios		

II	COMUNICACIÓN		
1	La enfermera dio explicación clara sobre los cuidados que le brindo durante su hospitalización		
2	Usted sintió que la enfermera guardo discreción de la información que usted le dio		
3	Usted sintió que la enfermera escuchaba lo que usted quería decirle		
4	La enfermera habla con usted amablemente		
III	ACTITUDES PROFESIONALES		
1	La enfermera al iniciar su turno le preguntó cómo se sentía		
2	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo		
3	La enfermera lo hizo sentir cómodo		
IV	CLIMA DE CONFIANZA		
1	La enfermera le brinda confianza para expresar sus emociones respecto a su situación actual		
2	La enfermera le alienta para afrontar su recuperación postoperatoria		
3	La enfermera le brindó el ambiente adecuado para que tengan una buena relación paciente - enfermera		
V	PERCEPCION DEL PACIENTE		
1	Sintió que la enfermera fue tolerante ante sus exigencias		
2	La enfermera lo llama por su nombre cada vez que se dirige a usted		
3	El cuidado que recibió fue el que usted esperaba.		
4	Sintió usted que la enfermera respeto sus derechos como paciente		