

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO
POSTOPERADO, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL
ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019**

PRESENTADO POR:

Bach. MARIÑOS REYES, Isabel Giovanna

Bach. PORTALATINO MOLERO, Karla Mercedes

ASESORA:

DRA. MELGAREJO VALVERDE ESPERANZA DORALIZA

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

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



REVISADO:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "E. Melgarejo", is positioned above the name of the reviewer.

Dra. Esperanza Melgarejo Valverde
ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y Vº Bº
por:

PRESIDENTA
Dra. Morgan Zavaleta Isabel

SECRETARIA
Dra. Huañap Guzmán Margarita

INTEGRANTE
Dra. Melgarejo Valverde Esperanza

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

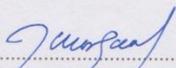
En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el aula virtual – zoom de la Universidad Nacional del Santa, siendo las 18 horas del día 27.08.20, dando cumplimiento a la Resolución N° 159- 2020-UNS-FC Virtual se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra. Isabel Morgan Zavaleta, teniendo como miembros a Dra. Margarita Huañap Guzmán (secretario) (a), y Dra. Esperanza Melgarejo Valverde (integrante), para la sustentación de tesis a fin de optar el título de Licenciada en Enfermería realizado por el, (la), (los) tesista (as) Isabel Giovanna Mariños Reyes Y Karla Mercedes Portalatino Molero; quienes sustentó (aron) la tesis intitulada:

"Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, Servicio de Cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019"

Terminada la sustentación, las tesisas contestaron 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 puntos (Art. 24° inc. a, b, c, d, e, f – Directiva N° 003-2020-UNS-VRAC: ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE OBTENCIÓN DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES MEDIANTE TRABAJO NO PRESENCIAL VIRTUAL EN LA UNS).

Siendo las 19:00 horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad


.....
Dra. Isabel Morgan Zavaleta
Presidente


.....
Dra. Margarita Huañap Guzmán
Secretaria


.....
Dra. Esperanza Melgarejo Valverde
Integrante

Distribución: Integrantes J.E (), tesisas () y archivo (02).



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Isabel-karla Mariños-portalatino
Título del ejercicio: Tesis Mariños - Portalatino
Título de la entrega: Tesis Mariños - Portalatino
Nombre del archivo: Satisfaccion_Cirugia_HEGB_Mari_o...
Tamaño del archivo: 837.38K
Total páginas: 57
Total de palabras: 9,788
Total de caracteres: 56,633
Fecha de entrega: 23-jul-2020 07:51a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1361176918

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO
POSTOPERADO, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL
ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019

Presentado por:

Bach. MARIÑOS REYES, Isabel Giovanna

Bach. PORTALATINO MOLERO, Karla Mercedes

ABESORA:

DRA. MELGAREJO VALVERDE ESPERANZA DORALIZA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2020

DEDICATORIA

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

Con todo mi cariño para mi familia 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.

A mis hermanas de amistad que me brindaron su apoyo en el momento que más lo necesitaba, por confiar, creer en mí.

Karla

DEDICATORIA

Por ser el forjador de mi camino, el que me acompaña y siempre me levanta en cada tropiezo, a Dios, el que está en todo momento para ser mi guía.

A mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes en todos mis logros obtenidos.

A mi hijo quien es mi mayor motivación para nunca rendirme, por ser el detonante de mi felicidad y de mi esfuerzo diario. Eres el impulso de cada día para superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor.

Isabel

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater Universidad Nacional del Santa, en especial a la Escuela Profesional de Enfermería, que me abrió las puertas a un mejor futuro y me brindó la oportunidad de adquirir y madurar conocimientos en ella.

A la Ms. Yolanda Rodríguez Barreto, por sus aportes, su apoyo incondicional para este logro.

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

Al Hospital Eleazar Guzmán Barrón y al equipo de profesionales de Enfermería por la oportunidad, el buen trato y siempre estuvieron dispuestos para la realización del presente trabajo de investigación.

A Dios, por brindarme su amor y guiarme por el camino del bien durante todos estos años hasta el día de hoy.

Isabel y Karla

INDICE GENERAL

Pag.

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	25
III. METODOLOGÍA.....	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. RESULTADOS.....	38
4.2. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1. CONCLUSIONES.....	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
VI. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN FISIOLÓGICA, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.	38
TABLA 2	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN FISIOLÓGICA, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.	39
FIGURA 2	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019	41

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO 1	CONSENTIMIENTO INFORMADO	54
ANEXO 2	CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019	55
ANEXO 3	CALIFICACIÓN CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, servicio de cirugía del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. La muestra estuvo constituida por 60 adultos postoperados hospitalizados más 24 horas en el servicio de cirugía. El cuestionario de nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado. Los datos fueron procesados en el Software SPSS versión 21, llegándose a las siguientes conclusiones:

- El 6.7% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión fisiológica.
- El 25% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión psicosocial.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, cuidado de enfermería, percepción, adulto postoperado.

ABSTRACT

The present research work is descriptive, cross-sectional, its objective is to know the level of satisfaction with nursing care according to the perception of the postoperative period of the adult, surgery department the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019. The sample is made up of 60 postoperative adults hospitalized plus 24 hours in the surgery department. The instrument entitled questionnaire level of satisfaction with nursing care according to the perception of the postoperative adult was applied. The data was processed in the SPSS Software version 21, reaching the following conclusions:

- 6.7% of postoperative adults are partially satisfied with nursing care in the physiological dimension, while 93.3% of postoperative adults are satisfied with nursing care.
- 25% of postoperative adults are partially satisfied with nursing care in the psychosocial dimension, while 75% of postoperative adults are satisfied with nursing care.

Key words: Level of satisfaction, nursing care, perception, postoperative adult.

I. INTRODUCCIÓN

El cuidar es la esencia de enfermería, y el cuidado es el elemento paradigmático que hace la diferencia entre enfermería y otras disciplinas del área de la salud. Cuidar implica el deseo de dar cuidado y de llevar a cabo acciones de cuidado. Además, cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, la mejoría y la preservación de la dignidad del otro; y demanda la incorporación y entrega del profesional hasta el punto de percibir la misma realidad del adulto postoperado. El cuidar es una interacción interpersonal, una característica humana e inclusive una intervención terapéutica, con elementos como el respeto, consideración, compasión y aún el afecto que deben estar siempre presentes (Ahmed, T., Assefa, N., Demisie, A., & Kenay, A., 2014).

El cuidado humanizado de la enfermera involucra el arte que comprende los sentimientos del otro y es capaz de detectar, sentir estos sentimientos y expresarlos como la experiencia de la otra persona, transpersonal porque más allá de ser un profesional científico es también una persona humanística que se muestra genuina y sincera al brindar lo cuidado. Pero actualmente el mundo globalizado demanda resultados dejando de lado la parte humana. Trayendo consigo en su mayoría la pérdida de un trato humanizado, percibido en los hospitales y centro de salud, donde los pacientes son tratados como un usuario “mas” y no se logra un cuidado asertivo, por lo que se considera importante conocer las dimensiones del cuidado según Watson, percibida por los pacientes durante su estancia hospitalaria (Alba & Fajardo, 2012).

El Ministerio de Salud ha favorecido el creciente interés en considerar la percepción de los adultos como indicador importante de los cuidados ofrecidos por el profesional de enfermería a fin de brindar una atención acorde con sus necesidades y expectativas, sin embargo son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones y mejor aún que

puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes profesionales de salud que proporcionan la atención en salud. (Palacios, 2012).

Para Jean Watson el cuidado requiere restablecer el aspecto humano, espiritual y transpersonal, ella menciona que el cuidado se brinda de manera interpersonal, satisfaciendo ciertas necesidades, conociendo sus sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos y percepciones, en un entorno que favorezca el desarrollo del adulto y en un tiempo determinado. (Marinner, 2010).

Considerando lo anteriormente citado se han encontrado investigaciones relacionadas con la variable en estudio:

En el Ámbito Internacional:

En Colombia, en la investigación “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados”, obteniendo como resultado para el 96,6 % de los pacientes el cuidado de enfermería no requiere mejoría, concluyendo que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena. (Lenis y Manrique, 2015).

En Ecuador, en la investigación “Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N°2 de Esmeraldas Ecuador”; los resultados obtenidos fueron, la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios; concluyendo que la percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%, porque la enfermera saluda al ingresar a su ambiente. (Bravo, 2016).

En México, se realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México. En una muestra de 58 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Conclusiones: El estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería. (García, 2015).

En Ecuador, en la tesis titulada “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias - 2016”; los resultados obtenidos fueron: el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. (Gastelo, Castelo, & Rodríguez, 2016).

En el Ámbito Nacional:

En Lambayeque, en el estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Postoperado Respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013”, en 37 adultos jóvenes y 35 adultos mayores hospitalizados obtuvieron como conclusión que: el Paciente adulto postoperado está totalmente satisfecho sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013. (Oliva Ramos, 2013).

En Lima, en la investigación “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio ginecología del

Hospital Vitarte, 2014. Obteniendo como conclusión que las pacientes presentaron un nivel de satisfacción alto en las tres dimensiones respecto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería. (Quispe, 2015).

En Trujillo, investigaron “satisfacción de los pacientes postoperados inmediatos sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo”. Obteniendo los siguientes resultados: el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% se encuentra insatisfecho y según las diferentes características divididas en dimensiones encontró que en la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho; en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho; en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho. Concluimos que los pacientes del servicio de cirugía se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería postoperatoria recibida. (Alva y Tirado, 2016).

En Huancayo, en la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los cuidados de enfermería post-operatorio en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Octubre a Diciembre – 2015”, llegaron a la siguiente conclusión: El nivel de satisfacción del paciente post operado da como resultado la insatisfacción con tendencia a un nivel de medianamente satisfecho respecto a los cuidados recibidos de la enfermera siendo las dimensiones menos abordadas del profesional de Enfermería la Humana, Información y Oportunidad. (Baldeon, F; Santos, L; Sedano, K., 2016).

En Huancavelica, se realizó la tesis titulada “Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”. Llegando a la siguiente conclusión: el 94,8% percibieron el cuidado humanizado de manera favorable, del 5,2% medianamente favorable. Según dimensión apoya emocional en el cuidado humanizado 91,7% consideran favorable, 8,3% consideran medianamente favorable; según dimensión apoyo físico el cuidado humanizado 86,5% consideran favorable, del 13,5% consideran medianamente favorable. Concluyendo que la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera es favorable tanto en lo general como en cada una de sus dimensiones. (Flores, 2015).

En Tacna se realizó la siguiente investigación “Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014”, llegó a la siguiente conclusión: el nivel de satisfacción 21 del paciente es Completa en un 48.03% de acuerdo a la escala del instrumento. Un 17.11% se encuentran en un nivel de insatisfacción. (Miranda, 2015).

En Lima, en la tesis titulada “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. En una muestra de 60 pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia, los resultados obtenidos afirma que la calidad de atención según la calificación de los pacientes, es regular, en las tres dimensiones, resultando, en la dimensión técnica el 48,88% de los pacientes encuestados coinciden en esta opinión, en la dimensión interpersonal el 54.33% y en la dimensión confort el 46,76% de los pacientes encuestados todos coincidieron en esta opinión. Concluyendo

existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor, en el 95% de la muestra en estudio. (Rosales, 2016).

En Lima, en la tesis titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima”. En una muestra de 196 pacientes, además de 51 enfermeros, llegando a la siguiente conclusión: al analizar las diferentes dimensiones de la calidad de atención, tales como el componente interpersonal (confort) y el componente del entorno, se obtuvo que la mayoría de los pacientes los percibe como regular en un 87,5% y como excelente un 31,6%. Por último, al analizar la dimensión de la calidad de atención según el componente interpersonal (confort), se obtuvo que la mayoría de los pacientes percibe la calidad de atención del Profesional de enfermería como buena, en un 37.2% (73); como regular, en un 35.7% (70); y excelente, en un 27.0% (53). (Acero, 2017).

En el Ámbito Local

En Chimbote, se realizó un estudio titulado: “nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de medicina del hospital "Eleazar Guzmán Barrón" y hospital "La Caleta". Provincia del Santa, 2013”, donde concluye que el 45.0% de los pacientes percibieron un nivel medio de satisfacción, seguido de un 42.5% de pacientes con satisfacción alta, sólo el 12.5% calificó de nivel bajo, en el hospital Eleazar Guzmán Barrón. 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. A través de la prueba de hipótesis de proporciones se obtuvo que el nivel alto de satisfacción percibido por el paciente en el servicio de Medicina del Hospital la Caleta es significativamente superior respecto al Hospital Eleazar Guzmán Barrón, con un

nivel de confianza del 95%. (Alvarado Rodríguez & Eulogio Fernández, 2014).

La satisfacción del adulto postoperado no es solo un indicador importante de la calidad del cuidado sino es un indicador de excelencia, dado que, en el equipo de salud, el profesional de enfermería es quien brinda cuidado al adulto postoperado durante su estancia hospitalaria, por lo tanto, es el responsable de la satisfacción que debe sentir el adulto.

Para la Organización Mundial de la Salud refiere que la satisfacción del adulto, constituye uno de los resultados más importantes, en la prestación de cuidados de calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento, no depende solo de la calidad de los servicios sino también de la satisfacción (OMS., 2002).

La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y han incluido a la calidad de atención como un objeto del marco proyecto de salud para todos. Así mismo señala como requisito de la calidad en salud al alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimos riesgos para el usuario, alto grado de satisfacción del usuario y el impacto final en la salud de la población (OMS, 2005).

La enfermera se desempeña en distintos áreas: asistencial, administrativa, docente y de investigación, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) la función de atención directa o asistencial es un servicio esencial dinámico e integral que brinda la enfermera con la finalidad de elevar el nivel de salud de la persona, familia y comunidad, persiguiendo un objetivo el cuidado de las experiencias de salud del ser humano y para alcanzar dicho objetivo es necesario además de los cuidados que la enfermera posea diversas cualidades y características tales como la empatía,

integridad, respeto, honestidad, capacidad de comunicación, entusiasmo, competencia técnica entre otras (Smeltzer, 2005).

Uno de los lineamientos de reforma del sector salud es mejorar la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios y especializados; La Red Pacifico Sur, se plantean como visión ser la Red de Salud líder en la Región Ancash, con una población sana y con entornos de vida saludables, respondiendo con eficacia y eficiencia los requerimientos de nuestros usuarios internos y externos.

El Hospital Eleazar Guzmán Barrón tiene como misión brindar atención de salud integral, para mejorar la calidad de vida de la persona, articulando esfuerzos con la sociedad organizada para promover la salud, prevenir los riesgos, recuperar del daño y rehabilitar las capacidades, por lo que el profesional de enfermería se enfoca en brindar un cuidado humanizado para satisfacer al adulto postoperado.

El presente trabajo de investigación es necesario porque se observó que en muchas ocasiones presentadas durante la estancia hospitalaria los pacientes se muestran muy quejumbrosos acerca de cuidado que brindan las enfermeras. Se realizó este estudio que nos permitiría aportar información acerca del nivel de satisfacción de los pacientes acerca el cuidado de enfermería en las siguientes dimensiones, cuidado, continuidad, competencia y educación de esta forma se utilizará las maneras y estrategias para prevenirlas dando propuestas que permitan contribuir la comodidad y bienestar del paciente permitiendo a las enfermeras mejorar en sus actividades profesionales.

Frente a lo descrito se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2020?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el Nivel de Satisfacción del Cuidado de Enfermería según percepción del adulto Postoperado en el Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado en la dimensión biofísica en el Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2020.
2. Identificar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado en la dimensión psicosocial en el Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2020.

IMPORTANCIA

El presente estudio es importante para el adulto postoperado, porque va a mejorar la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería, ya que la satisfacción del adulto postoperado constituye un elemento importante, de calidad y debe enfocarse en una atención integral considerando al adulto como un ser biopsicosocial.

Para la Institución de salud es importante ya que la satisfacción de adulto es un indicador de calidad, por lo que le permitirá mejorar la atención brindada hacia el usuario.

Para el profesional de enfermería, le permitirá conocer el nivel de satisfacción del adulto postoperado con respecto al cuidado de enfermería contribuye en mejorar la calidad de atención brindada durante su estancia hospitalaria.

Para la escuela profesional, sirve como base científica para otras investigaciones para evaluar el nivel de satisfacción del adulto postoperado con respecto al cuidado de enfermería.

II. MARCO TEÓRICO

El siguiente trabajo de investigación se sustenta en la teoría de Jean Watson:

La teoría de Watson J. está apoyada en los trabajos realizados por las teoristas más influyentes de la enfermería como: Florence Nightingale y Virginia Henderson, de igual 9 manera por otros teoristas de la psicología y la antropología lo que nos permite estudiar al cuidado. 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 consagro como precursora integrando lo humano, el arte y la ciencia (Andamayo M. & Orosco G., 2010).

Para Watson el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales que tienen las distintas comunidades y en forma particular. Los cuidados son contextuales a la época, al lugar geográfico, a las necesidades de una población o de una persona en particular, y a los elementos con que se cuenta, el cual está condicionado a factores de cuidado, destinados a satisfacer necesidades humanas. El cuidado efectivo promueve la salud, crecimiento personal y familiar por tanto propende a la relación armónica consigo mismo y su ambiente.

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.

Según los conceptos metaparadigmaticos de enfermería de Jean Watson son:

Salud: definió como unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

Persona: considera a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza, refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones.

Entorno: nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro).

Enfermería: para Watson la enfermería es un conjunto de capacidades y habilidades que engloban al conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. (Palacios L., 2013) según como lo define, esta asociación humanística-científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera a partir de la cual se formulan los factores curativos relacionados con la ciencia de cuidar:

Según Watson los factores caritativos del cuidado son:

- 1. Formación de un sistema humanístico – altruista de valores:** este factor, que incorpora valores humanísticos y altruistas, facilita la promoción de cuidado enfermero holístico y el cuidado positivo dentro de la población de pacientes. También describe el papel de la enfermera a la hora de desarrollar interrelaciones eficaces enfermero - paciente y a la hora de promover el bienestar ayudando al paciente para que adopte las conductas del paciente que buscan la salud.
- 2. Inculcación de la fe-esperanza:** Este factor se puede definir como una satisfacción a través de la cual se puede dar una extensión del sentido de uno mismo.
- 3. Cultivo de la sensibilidad para uno mismo y para los demás:** el reconocimiento de los sentimientos lleva a la autoactualización a través de la autoaceptación tanto para la enfermera como para el paciente. A medida que las enfermeras reconocen su sensibilidad y sentimientos, estos se vuelven más genuinos, auténticos y sensibles hacia los demás.

4. **Desarrollo de una relación de ayuda-confianza:** el desarrollo de una relación de ayuda-confianza entre la enfermera y el paciente es crucial para el cuidado transpersonal. Una relación de confianza fomenta y acepta la expresión tanto de los sentimientos positivos como de los negativos. Implica coherencia, empatía, acogida no posesiva y comunicación eficaz. (Urrea E., Jana A., & Garcia M., 2011)
5. **Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos negativos:** el hecho de compartir los sentimientos es una experiencia de riesgo tanto para la enfermera como el paciente. La enfermera debe estar preparada tanto para sentimientos positivos como negativos. La enfermera debe reconocer la comprensión intelectual y emocional de una situación distinta de las demás.
6. **Uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones:** el uso del proceso de enfermería aporta un enfoque científico se solución de problemas en el cuidado enfermero, disipando la imagen tradicional de la enfermera como ayudante de un médico. El proceso enfermero es similar al proceso de investigación en lo que se refiere a lo sistemático y organizado.
7. **Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal:** este factor es un concepto importante para la enfermería porque separa el cuidado de la curación. Permite que el paciente este informado, y cambia la responsabilidad por el bienestar y la salud del paciente. La enfermera facilita este proceso con las técnicas de enseñanza – aprendizaje diseñadas para permitir que los pacientes realicen el autocuidado, determinar las necesidades personales y ofrecer las oportunidades para su crecimiento personal. (Sousa Corbani, 2009)
8. **Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual:** las enfermeras tienen que reconocer la influencia que los entornos internos y externos tienen en la salud y la enfermedad de los

individuos. Los conceptos de relevantes para el entorno interno incluyen el bienestar mental y espiritual, y las creencias socioculturales de un individuo. Además de las variables epidemiológicas, se incluyen otras variables externas como el confort, la privacidad, la seguridad y los entornos limpios, estéticamente agradables. (biofísico y psicosocial)

9. **Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas:** la enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e intrapersonales de ella misma y el paciente. Los pacientes tienen que satisfacer las necesidades de menor rango antes de intentar cubrir las necesidades de un rango superior.
10. **Permisi3n de fuerzas existenciales – fenomenol3gicas:** la fenomenología **describe** a los datos de la situaci3n inmediata que ayudan a la gente a comprender los fen3menos en cuesti3n. La psicología existencial es una ciencia de la existencia humana que utiliza los análisis fenomenol3gicos.

Jean Watson articula sus premisas te3ricas en las siguientes:

a. Premisa 1:

“El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a trav3s de la cultura de la profesi3n como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formaci3n superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesi3n, han permitido a la enfermería combinar su orientaci3n humanística con los aspectos científcos correspondientes”

b. Premisa 2:

“La claridad de la expresi3n de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la uni3n y asegurar que alg3n nivel de comprensi3n sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona. El grado de comprensi3n es definido

por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol”.

c. Premisa 3:

“El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. “La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado”.

(Marrimer & Tomey, 1998).

Según Jean Watson el interés de enfermería reside a comprender la salud como a la enfermedad y la experiencia humana, tratando de establecer la enfermería como la interrelación de la calidad de vida. Considerando que Watson reconoce a la persona como ser único, en sus tres esferas: mente, cuerpo y espíritu, donde consideraremos al cuerpo como dimensión biofísica, porque el cuidado esta relacionado con el comportamiento humano; a la mente y espíritu como dimensión psicosocial porque el cuidado que se brinda en el aspecto psicosocial e interpersonal. a la salud como la unidad y armonía entre las dimensiones biofísica y psicosocial.

Mediante el presente estudio se logra satisfacer las necesidades del adulto mediante el cuidado de enfermería, que se refleja en lo percibido por el adulto pos operado. Por lo que la persona participa de la planificación y ejecución de su cuidado, donde la dimensión psicosocial es la base del cuidado. Jean Watson menciona a 10 factores curativos que intervienen en el cuidado, de los cuales se hemos considerado 3: Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas, según Watson las necesidades humanas se dividen en niveles: en el primer nivel se encuentran las necesidades biofísicas; en el segundo nivel las necesidades psicofísicas, en el tercer nivel las necesidades psicosociales, en el nivel más elevado las necesidades intra/interpersonales; por lo tanto el cuidado de enfermería está destinado a satisfacer las necesidades humanas en la salud del adulto de

manera holística.

Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual, Watson divide en el entorno en ambiente interno (autorrealización, comunicación) y externo (seguridad – confort), de estos ambientes surgen necesidades, que se definen como requerimiento del adulto, al ser satisfecho, alivian o disminuyen la angustia o dolor. La satisfacción de estas necesidades tiene estrecha relación con la salud.

Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal para brindar el cuidado: Watson considera que la educación en salud persigue un cambio positivo y proactivo del adulto, la educación es un proceso de retroalimentación para ambas partes y no solo entrega información. En este caso el cuidado es brindado de acuerdo a las necesidades sentidas por el adulto de manera personalizada.



III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación es no experimental, descriptivo con una sola población

$$N = \frac{X}{t}$$

Dónde:

N: Adultos postoperados del Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón

X: Satisfacción del Cuidado de enfermería

t: Agosto 2019

3.2 METODOLOGÍA

3.2.1 MÉTODO DE ESTUDIO:

El presente trabajo de investigación es descriptivo de corte transversal.

3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.2.1 Población:

La población estimada estuvo constituida por 70 adultos postoperados en el Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón. La muestra fue de 60 adultos postoperados.

3.2.2.2 Unidad de análisis:

Adultos postoperados en el servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

3.2.2.3 Marco muestral

Libro de registro de adultos postoperados en el servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, durante el mes

de agosto 2019.

3.2.2.4 Criterio de inclusión

Adulto de ambos sexos

Adulto de 30 a 59 años

Adulto postoperado de cirugía abdominal que se encuentre de 24 a 48 horas en el servicio de cirugía, orientado en tiempo, espacio y persona, que participe voluntariamente.

3.2.3 ASPECTOS ÉTICOS

Se dio cumplimiento a los principios éticos normados por la Comisión de Ética de la Universidad Nacional del Santa.

- **Autonomía:** Se refiere al respeto de las personas. En este trabajo de investigación los adultos serán tratadas como personas independientes, reconociendo sus necesidades individuales y su capacidad de tomar decisiones, utilizaremos el consentimiento informado (Anexo 2).
- **Anonimato y confidencialidad:** Los datos serán recolectados utilizando instrumentos anónimos y únicamente las investigadoras conjuntamente con la asesora tendrán acceso a los mismos; luego de procesar los resultados serán eliminados dichos instrumentos.
- **Beneficencia:** Este principio se refiere en “Maximizar los beneficios para las personas”. En este trabajo de investigación se dará la oportunidad de mejorar el cuidado de enfermería brindado al adulto postoperado.
- **No maleficencia:** Constituido en minimizar los daños y la medida de los posibles se evitará todo tipo de riesgo al trabajar con los

adultos postoperados.

- **Justicia:** En este estudio los adultos recibirán un trato de igualdad, respeto y un cuidado de calidad pensando en ellos como un ser holístico.
- **Integridad científica:** En toda la investigación se practicará la honestidad y la veracidad de los resultados, una vez finalizada el estudio se procedió a eliminar las encuestas.
- **Responsabilidad:** Las investigadoras considerarán como deber y responsabilidad tener en consideración las consecuencias de la realización y difusión de la investigación, para los participantes y para la sociedad en general.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

A. VARIABLE 1:

SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

Es una sensación subjetiva que experimenta el adulto al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga el cuidado.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: según escala ordinal

Para el presente estudio de considero las siguientes dimensiones:

DIMENSIÓN BIOFISICA:

Definición conceptual: Que se refiere a los aspectos biológicos y físicos completos, que integran la estructura somática de la persona con todos los procesos que conlleva su desarrollo, evolucionamiento, alimentación, descansos, procesamiento de energía, capacidades motrices y normas específicas de su capacidad etc.

Definición operacional:

- **Insatisfecho:** 00 – 09
- **Parcialmente satisfecho:** 09 – 18
- **Satisfecho:** 19 – 28

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL:

Definición conceptual: Comprenden las modificaciones sobre la percepción de sí mismo a consecuencia de los cambios en el proceso de recuperación durante el postoperatorio, ocasionando actitudes depresivas y de aislamiento (disminuyendo la capacidad para interactuar con los demás y con el medio familiar que lo rodea). (Remuzgo Artesano & Anika , 2002)

Definición operacional:

- **Insatisfecho:** 00 - 05
- **Parcialmente satisfecho:** 06 - 10
- **Satisfecho:** 11 – 16

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la recolección de datos se realizó la técnica de entrevista y se aplicó el siguiente instrumento:

Cuestionario de Nivel de Satisfacción del Cuidado de Enfermería según percepción del adulto postoperado del servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

El cuestionario elaborado por Mariños Reyes Isabel, Portalatino Molero Karla, en base a la investigación bibliográfica, se utilizó para medir el Nivel de Satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado del Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, se compone de 2

dimensiones con 22 preguntas cerradas de opción múltiple (tipo escala likert).

El cuestionario estuvo compuesto por:

Dimensión biofísica

Dimensión psicosocial

Se aplicó la escala ordinal, en base a los puntajes obtenidos.

Insatisfecho: 00 – 14 puntos

Parcialmente satisfecho: 15 – 29 puntos

Satisfecho: 30 – 44 puntos

3.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Se realizó una prueba piloto a 10 estudiantes que cumplan con los criterios de inclusión.

Para el instrumento denominado Cuestionario de nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado del Servicio de Cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019, la validez se realizó por juicio de expertos y a través de la correlación de Pearson, obteniendo como resultado 0.60. La confiabilidad se determinó a través del coeficiente ALFA DE CROMBACH, dando como resultado 0.894.

3.6 PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se solicitó la autorización y apoyo para la ejecución del Proyecto de Investigación a la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería y de igual manera a las autoridades del hospital Eleazar Guzmán Barrón, al jefe del servicio cirugía para aplicar el instrumento, programando horarios para poder realizar la aplicación del instrumento.

Se seleccionó a los adultos postoperados que cumplieron con los criterios de inclusión, brindándoles el consentimiento informado y el cuestionario: Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la percepción del adulto postoperado,

informándoles la finalidad del instrumento y su contenido teniendo la aceptación voluntaria. Se le explica: el cuestionario consta de 2 dimensiones, la dimensión biofísica consta de 14 preguntas y la dimensión psicosocial consta 8 preguntas. Luego se aplicó el instrumento antes descrito, el cual tuvo una duración aproximadamente 20 minutos.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante la clasificación, ordenamiento y codificación de datos mediante el uso del programa estadístico: SPSS versión 21.0.

Nivel Descriptivo: Los resultados se presentados en tablas simples y gráficos, cifras absolutas y relativas, media aritmética.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

TABLA 1:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN FISIOLÓGICA, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.

PERCEPCIÓN EN LA DIMENSIÓN BIOFÍSICA	N	%
Insatisfecho	0	0
Parcialmente Satisfecho	4	6,7
Satisfecho	56	93,3
TOTAL	60	100.0

FUENTE: Cuestionario: Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado.

DIMENSIÓN BIOFISICA

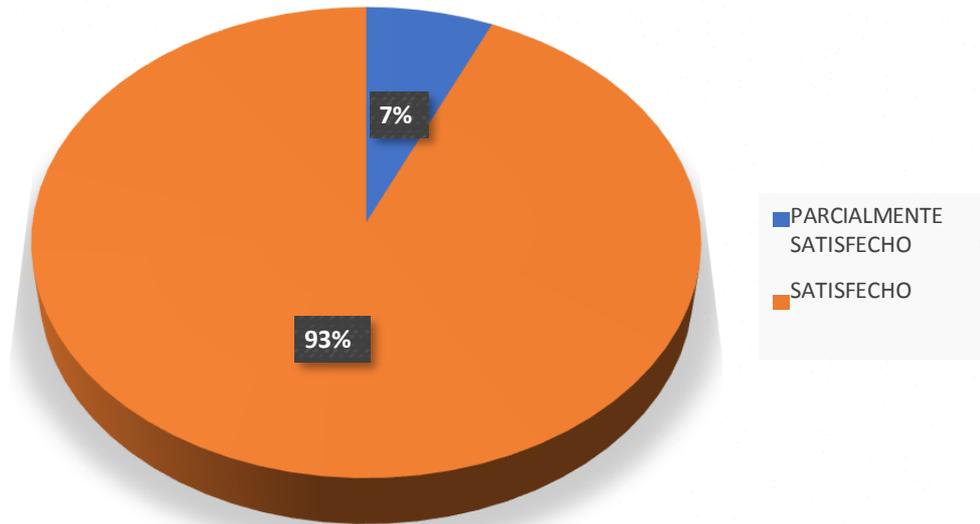


Figura 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN BIOFISICA, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.

TABLA 2:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.

PERCEPCION DE LA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	N	%
INSATISFECHO	0	00
PARCIALMENTE SATISFECHO	15	25.0
SATISFECHO	45	75.0
TOTAL	60	100.0

***FUENTE:** Cuestionario: Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, servicio de cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.*

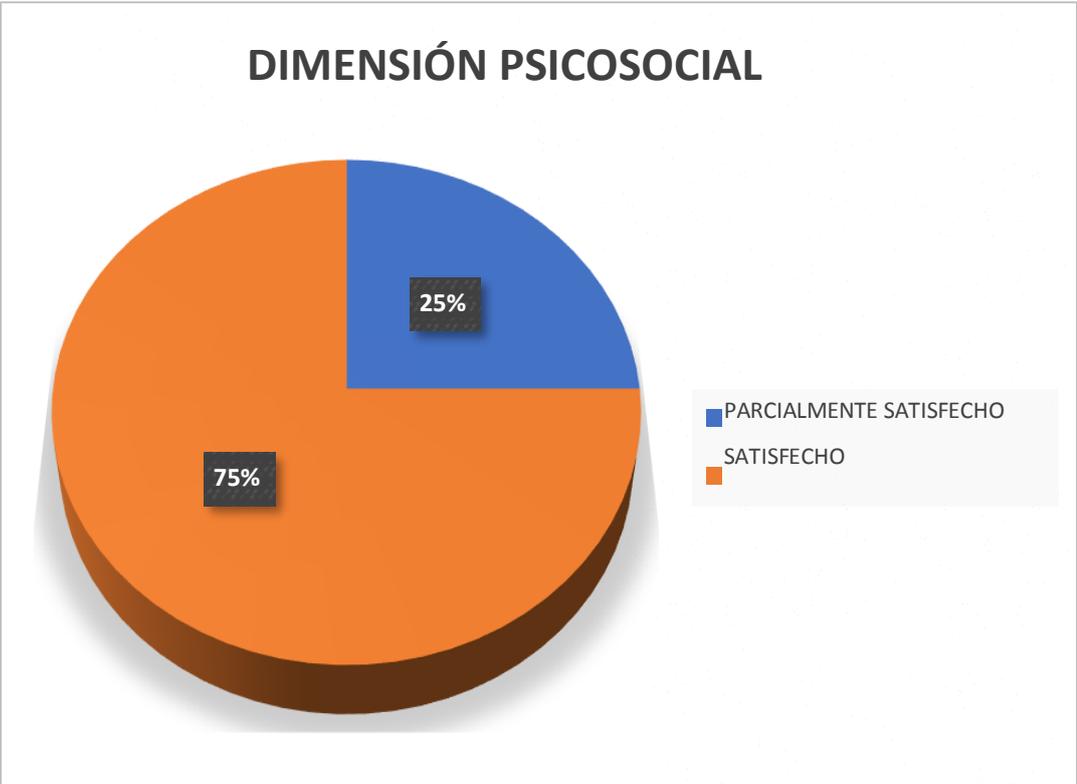


Figura 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POSTOPERADO EN LA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019.

4.2. DISCUSIÓN

En la **Tabla 1** sobre nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado en la dimensión biofísica, servicio de cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, se observa que el 6.7% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión biofísica mientras que el 93.3% de adultos estas satisfechos con el cuidado de enfermería.

Estos resultados son similares con Alvarado F., Eulogio H., Rosales G. y Flores, quienes obtuvieron como resultado que la mayoría de los pacientes se muestran satisfechos con el cuidado de enfermería; y con Oliva, P. obtuvo el 22% está regularmente satisfecho con los cuidados brindados. Sin embargo, difieren con Baldeon Lizarra F. y Melgar K quienes obtuvieron como resultados la mayoría de pacientes están insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería en las dimensiones de competencias técnicas y comunicación en lo relacionado a la explicación sobre la importancia de la deambulacion, los cuidados que le brindo durante su hospitalización y si el paciente sentía dolor respectivamente.

Los resultados obtenidos sobre la percepción del cuidado del profesional de enfermería probablemente se vean interferido por algunos factores. La percepción del cuidado de enfermería Según el MINSA, 2011 es la impresión que tiene el paciente acerca de cómo ha recibido el cuidado por parte del profesional de enfermería.

La satisfacción está influenciada con las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de

salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. La satisfacción es una experiencia racional o cognoscitiva, de un conjunto de necesidades de una persona derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, permitiéndole conservar sus diferentes procesos fisiológicos, psicosociales en estado de equilibrio. (Cantú, H., 2000).

La satisfacción percibida por el adulto postoperado tiene mayor relación con el cuidado y atención recibida por parte del profesional de enfermería para recuperar su salud, se compone por el proceso del cuidado, que es la atención recibida; la salud física percibida, en la cual se logran mejorías físicas; el bienestar psicológico.

Todas las actividades realizadas por el profesional de enfermería están consignadas a evaluar si los resultados y logros obtenidos son los esperados por el adulto postoperado, logrando así la satisfacción, mediante el cuidado oportuno, el cual cumpla sus expectativas, logrando su colaboración del adulto postoperado en su proceso de curación, tratamiento y rehabilitación.

En relación a la **Tabla 2** sobre nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado en la dimensión psicosocial, en el servicio de cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, se observa que el 25% de adultos postoperados están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión psicosocial mientras que el 75% de adultos estas satisfechos con el cuidado de enfermería.

Estos resultados son similares con: Alva C. & Tirado C. quienes obtuvieron el 67.5% de pacientes encuestados se encuentra satisfecho y el 32.5% restante se encuentra insatisfecho con el cuidado recibido durante su hospitalización.

El Ministerio de Salud ha favorecido el creciente interés en considerar la percepción de las personas como indicador importante de los cuidados ofrecidos por el profesional de enfermería a fin de brindar una atención acorde con sus necesidades y expectativas, sin embargo son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones y mejor aún que puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes profesionales de salud que proporcionan la atención en salud. (Palacios, 2012).

La satisfacción del cuidado de enfermería percibida por el adulto postoperado es un indicador importante para la calidad del servicio brindado, ya que el profesional de enfermería es el encargado de brindar el cuidado lo cual genera un gran impacto en la experiencia y percepción del adulto postoperado dado que permanece la mayor parte del tiempo en contacto directo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- El 6.7% de adultos postoperados del servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión fisiológica.
- El 25% de adultos postoperados del servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón están parcialmente satisfechos con el cuidado de enfermería en la dimensión psicosociales

5.2. RECOMENDACIONES:

- El profesional de enfermería del servicio de cirugía debe tener en cuenta los resultados obtenidos para mejorar el cuidado brindado a los adultos postoperados y lograr incrementar y mantener la satisfacción.
- El profesional de enfermería del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón debe diseñar e implementar nuevas estrategias para el desarrollo del cuidado humanizado durante la atención al adulto permanentemente.
- El profesional de enfermería indistintamente del lugar que labore, debe continuar impulsando el cuidado humanizado por ser uno de los aspectos para lograr la satisfacción del usuario.
- Considerar los resultados para estudios de tipo cualitativo por la sensibilidad del tema, datos sobre percepción del adulto postoperado, permitiendo obtener resultados más objetivos por la confianza que se brinda al entrevistado.
- El área de enfermería debe promover estudios de los distintos problemas relacionados al cuidado humanizado, por ser un aspecto del indicador de satisfacción del usuario.

VI. REFERENCIAS

- Abanto, A., & Mendoza Mendez, L. (2009). Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario. Hospital la Caleta. Universidad Nacional del Santa, Chimbote.
- Acero, D. (2017). Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue. Lima - El agustino. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ahmed, T., Assefa, N., Demisie, A., & Kenay, A. (2014). Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public Hospitals in Ethiopia. International journal of health sciences. Obtenido de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4350891>
- Alba, A., & Fajardo, G. (2012). La comunicacion enfermera - paciente en la atencion hospitalaria, caso Mexico. In Enfermeria neurologica. Enf Neurol, 11. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>
- Altamirano , N., & Chávez, J. (2012). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-Diciembre 2011. Tesis, Universidad Nacional de San Martin , San Martin.
- Alva, C., & Tirado, C. (2016). Satisfaccion de los pacientes post operados inmediatos sobre el cuidado de enfermeria en el servicio de cirugía del Hospital Regional

Docente de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO, Trujillo.

Alvarado Rodríguez, F., & Eulogio Fernández, H. (2014). Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de Medicina del Hospital “Eleazar Guzman Barron” y Hospital “La Caleta”. Provincia del Santa, 2013. Tesis, Universidad Nacional del Santa , Chimbote. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/2006>

Andamayo M., & Orosco G. (2010). Cuidado Humanizado de la Enfermera según la Teoría de Watson en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

Bravo, F. (2016). Percepción de la calidad de atención médica de padres de niños menores de 5 años con infecciones respiratorias agudas en el modelo de fortalecimiento de atención integral de medicina familiar en la UMF. Ecuador. Obtenido de <http://bdigital.ggse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/476/408387.pdf?sequence=1>

Chavarry, P. (2008). introducción a los modelos y teorías de enfermería. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas.

Chávez, E., & Dante , R. (2012). Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida del usuario adulto del PADOMI, Hospital I ESSALUD, Nuevo Chimbote, 2011. Tesis, Nuevo Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/2226>

Dominguez , B. (2014). Desarrollo del sistema de evaluación del desempeño laboral aplicado a la empresa eléctrica Quito, en base al modelo establecido por el ministerio de relaciones laborales. Quito.

Española, D. d. (2014).

- Espino, D. (2013). Enfermería y sus resonancias del cuidado en el niño hospitalizado. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Gastelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Universidad Católica de Ecuador, Santo Domingo. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Hernández, I. (2014). Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho. Arequipa : Universidad Nacional San Agustín.
- Hernández, K. (2015). Satisfacción y grado de satisfacción del paciente como indicador de calidad en la atención anestésica en el Hospital de Especialidades Adolfo Ruiz Cortines. Veracruz, México.
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. tesis, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf
- Instituto Nacional de Informática. (2015). Perú.
- Isla Pera, P., & Olivé Ferrer, C. (2015). el modelo Watson para un cambio de paradigma en los cuidados enfermeros. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65766/1/647485.pdf>.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración global. una perspectiva global empresarial. México: McGraw Hill.
- Marinier, A. (2003). Modelos y Teorías en enfermería (Vol. 3ra edición). Barcelona: Elsevier Mosby.
- MINSA. (2013).

- Miranda, N. (2015). Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrion Tacna. Tacna. Recuperado de <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf>.
- Montoya, M., & Neira, B. (2015). Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la “empresa metal mecánica l&s nassi” Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11508/flores_ma.pdf.txt;jsessionid=A01201F4FD9356CA520422F2F4B6196E?sequence=4
- Morales, J. (1994). Sociedad y Bienestar: el concepto de bienestar. Anuario filosofico. Obtenido de <https://hdiunlp.files.wordpress.com/2014/09/sociedad-y-bienestar-julic3a1n-morales.pdf>
- Muñoz, J., Coral, R., Moreno, D., Pinilla, D., & Suarez, Y. (2009). Significado del cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. Repertorio de medicina y cirugía, 246-250.
- Oliva Ramos, P. (2013). Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Postoperado Respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de
- Ortiz, B., & Miguel, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Colombia, Barranquilla.
- Palacios L. (2013). Cuidado Humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Universidad

Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Palacios, L. (2012). Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT Tacna.

Tesis de Licenciatura, Universidad nacional Jorge Basadre Grohman., Tacna.

Recuperado de

Remuzgo Artesano, & Anika . (2002). Nivel de Satisfaccion del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002. Trujillo.

Rodriguez, P., & Grande, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf

Rosales, G. (2016). Calidad de atención de la atención de enfermera y satisfaccion del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. tesis, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Santana de Freitas, J., Bauver de Camargo, E., Minamisava, R., Queiroz, L., & Gomez de Sousa, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermeria y satisfaccion del paciente atendido en un Hospital de enseñanza. Brasil. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

Sousa Corbani, N. (2009). Humanizacion de los cuidados de enfermeria: que es? Brasil.

Urra E., Jana A., & Garcia M. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoria de cuidados transpersonales. Ciencia y enfermeria

Vélez Alvarez, C., & Venegas Garcia , J. (2011). El cuidado de enfermería, perspectiva fenomenologica. Colombia .

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA FACULTAD DE CIENCIAS ESCUELA DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente proyecto investigación está siendo conducida por Mariños Reyes, Isabel Giovanna y Portalatino Molero, Karla Mercedes, con la asesoría del profesor Ms. Rodríguez Barreto, Yolanda de la Universidad Nacional del Santa.

Si accedo a participar en este estudio, (encuesta o lo que fuera pertinente), la que tomará 20 minutos de mi tiempo.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera.

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 de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo investigador. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con:

Mariños Reyes, Isabel

Portalatino Molero, Karla

Código: 0200621047

Código: 0201221020

Como prueba de Consentimiento Voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

Fecha:

Firma del participante



ANEXO 2
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA DE ENFERMERIA

**CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POST OPERADO DEL
SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019**

El presente cuestionario es anónimo y contribuirá a mejorar la calidad de cuidado brindada en el servicio; motivo por el cual solicitamos su seriedad al responder cada una de las preguntas.

Nº	OBSERVACIÓN	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
BIOFISICA				
El profesional de enfermería:				
01	Me controla mis funciones vitales (pulso, respiración, temperatura y presión arterial) diariamente.			
02	Me alcanza un recipiente para que puedo vomitar.			
03	Se preocupa porque reciba mi alimentación.			
04	Está atento de mi eliminación de orina y deposición diaria.			
05	Está atento de mi higiene adecuada (higiene bucal, baño).			
06	Se preocupa por mantener mi ropa personal limpia.			
07	Se preocupa por mantener mi ropa cama limpia.			
08	Me indica realizar mis ejercicios para disminuir el dolor.			
09	Me administra mi medicamento cuando tengo dolor.			

10	Me indica movilizarme en cama.			
11	Me ayuda a levantarme de cama para empezar a caminar.			
12	Me enseña a sostener la zona de la herida cuando voy a realiza esfuerzos.			
13	Me informa sobre el estado de mi herida operatoria.			
14	Me cambia la vía endovenosa cuando tengo dolor, hinchazón, etc.			
PSICOSOCIAL				
15	Me saluda amablemente.			
16	Me pregunta amablemente como me sentí durante el día.			
17	Me alienta para realizar mis actividades (higiene, alimentación, movilización, etc.)			
18	Me explica el procedimiento que va ha realizar en mi persona.			
19	Permite que me acompañe un familiar en mi hospitalización.			
20	Me pregunta por mis creencias y sentimientos.			
21	Me hace sentir que para ella mi recuperación es importante.			
22	Me pregunta cómo me siento después de la visita de los familiares.			



ANEXO 3
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA DE ENFERMERIA

**CALIFICACIÓN CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
 CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO POST
 OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL ELEAZAR
 GUZMÁN BARRÓN 2019**

El presente cuestionario es anónimo y contribuirá a mejorar la calidad de cuidado brindada en el servicio; motivo por el cual solicitamos su seriedad al responder cada una de las preguntas. (Solo por las investigadoras)

Nº	OBSERVACIÓN	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
BIOFÍSICA				
	El profesional de enfermería:	2	1	0
01	Me controla mis funciones vitales (pulso, respiración, temperatura y presión arterial) diariamente.	2	1	0
02	Me alcanza un recipiente para que puedo vomitar.	2	1	0
03	Se preocupa porque reciba mi alimentación.	2	1	0
04	Está atento de mi eliminación de orina y deposición diaria.	2	1	0
05	Está atento de mi higiene adecuada (higiene bucal, baño).	2	1	0
06	Se preocupa por mantener mi ropa personal limpia.	2	1	0
07	Se preocupa por mantener mi ropa cama limpia.	2	1	0
08	Me indica realizar mis ejercicios para disminuir el dolor.	2	1	0
09	Me administra mi medicamento cuando tengo dolor.	2	1	0
10	Me indica movilizarme en cama.	2	1	0
11	Me ayuda a levantarme de cama para empezar a caminar.	2	1	0
12	Me enseña a sostener la zona de la herida cuando voy a realiza esfuerzos.	2	1	0
13	Me informa sobre el estado de mi herida operatoria.	2	1	0
14	Me cambia la vía endovenosa cuando tengo dolor, hinchazón, etc.	2	1	0
PSICOSOCIAL				
15	Me saluda amablemente.	2	1	0
16	Me pregunta amablemente como me sentí durante el día.	2	1	0

17	Me alienta para realizar mis actividades (higiene, alimentación, movilización, etc.)	2	1	0
18	Me explica el procedimiento que va a realizar en mi persona.	2	1	0
19	Permite que me acompañe un familiar en mi hospitalización.	2	1	0
20	Me pregunta por mis creencias y sentimientos.	2	1	0
21	Me hace sentir que para ella mi recuperación es importante.	2	1	0
22	Me pregunta cómo me siento después de la visita de los familiares.	2	1	0

	VALOR
SIEMPRE	2
A VECES	1
NUNCA	0

DIMENSIÓN BIOFISICA	
SATISFECHO	19 – 28
PARCIALMENTE SATISFECHO	09 – 18
INSATISFECHO	00 – 09

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	
SATISFECHO	11 – 16
PARCIALMENTE SATISFECHO	06 – 10
INSATISFECHO	00 – 05

Tesis Mariños - Portalatino

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE
INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	14necesidades.blogspot.com Fuente de Internet	1%
3	aquichan.unisabana.edu.co Fuente de Internet	1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.peru.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%
9	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	1%

10	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
11	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	1%
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
14	revistas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	encolombia.com Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
18	www.uv.mx Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
20	Karen Ivette Segura Granados, Claudia Marcela Miranda García, Dulce María Guillén Cadena.	<1%

"Percepción del cuidado de Enfermería en el paciente adulto", Revista CuidArte, 2015

Publicación

21	uninfarto.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.hsprj.com Fuente de Internet	<1 %
23	biblioteca.icap.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.psicocentro.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.eiposgrado.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.udh.edu.pe

32	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	2011. www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
34	revistas.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
36	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	Submitted to College of Technology London Trabajo del estudiante	<1%
38	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
39	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
41	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
42	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1%