



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO  
INMEDIATO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA  
UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DE UN  
HOSPITAL**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en  
Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado**

**Investigadoras**

**Lic. Ayerbe Malaver, Katterine Lizette**

**Lic. Fermin Suarez, Kattia Medalit**

**Lic. Inga Galarza, Sandra Mili**

**Asesora**

**Mg. Gianina Farro Peña**

**Lima – Perú**

**2017**

**Mg. Gianina Farro Peña**

Asesora

## INDICE

Resumen	
Introducción.....	1
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Justificación.....	5
Viabilidad y factibilidad del estudio.....	5
<b>CAPITULO II: PROPOSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....</b>	
<b>CAPITULO III: MARCO TEORICO</b>	
Antecedentes del estudio.....	7
Base teórica.....	9
<b>CAPITULO IV: HIPOTESIS.....</b>	
<b>CAPITULO V: MATERIAL Y METODO</b>	
Diseño de estudio.....	15
Población.....	15
Muestra.....	15
Criterios de Inclusión.....	16
Criterios de Exclusión.....	16
Técnicas de recolección de datos.....	18
Plan de recolección de datos.....	18
<b>CAPITULO VI: CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>	
Consideraciones administrativas.....	19
Consideraciones éticas.....	19
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual es una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente, es así que el paciente post operado inmediato que ingresa a la Unidad de Recuperación Post Anestésica tras ser intervenido de una cirugía, presenta sensaciones que generan stress, ansiedad, temor; y se requiere de profesionales de enfermería que brinden cuidados con calidad y calidez, así como altos conocimientos científicos, habilidades que serán de beneficio para el paciente post operado inmediato.

El proyecto de investigación tendrá como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la URPA del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El tipo de investigación será descriptivo, nivel aplicativo, de corte transversal sobre una población de 220 pacientes post operados inmediatos de la URPA, cuya muestra será obtenida mediante muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo 141 pacientes, que cumplan los criterios de selección y los principios éticos que las investigadoras considerarán en la investigación. Se aplicará un cuestionario de 24 preguntas. El análisis de los resultados se codificará en el Programa estadístico SPSS versión 2.0

**PALABRAS CLAVE:** nivel de satisfacción, paciente post operado inmediato de la Unidad de Recuperación Post anestésica (URPA), cuidado de enfermería.

## INTRODUCCION

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano (1)

Por otro lado, la satisfacción del paciente se basa en la diferencia entre la expectativa del paciente y la percepción del servicio que recibe por parte del profesional de enfermería, el cual dependerá de la resolución de problemas, del trato personal que le brinde la enfermera, de la amabilidad con la que le atendió y/o de la rapidez con la que le brindó el cuidado (2).

La profesión de enfermería a través del tiempo se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y de cuidado al paciente, por lo tanto la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, valores y humanismo durante el cuidado de enfermería que brinda al paciente para lograr su satisfacción (3). Es por ello, que es importante resaltar que el cuidado de enfermería tiene especial importancia en los procesos comportamentales, cognitivos y emocionales del paciente, ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de la recuperación del mismo, considerando que la calidad de estos cuidados se verá reflejado en la satisfacción del paciente.

La demanda de una mejor atención ha ido en aumento en instituciones públicas y privadas, los pacientes buscan una atención humanizada, no sólo profesionales que resuelven sus problemas de salud sino también que cuiden su estado emocional, recordando que la profesión de enfermería brinda el cuidado al paciente de forma holística.

El presente proyecto consta de 6 capítulos, el primer capítulo presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, viabilidad y factibilidad del estudio. El segundo capítulo comprende el propósito, objetivo general y específicos. El tercer capítulo aborda los antecedentes del estudio y la base

teórica que serán el sustento del proyecto de investigación. El cuarto capítulo presenta la hipótesis y la operacionalización de las variables. El quinto capítulo aborda el diseño de estudio, población, muestra, criterios de inclusión y exclusión, técnicas y plan de recolección de datos y análisis de datos. Por último, el sexto capítulo, comprende las consideraciones éticas y administrativas del proyecto de investigación.

Considerando lo anteriormente expuesto la investigación estará orientada a determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia entre los meses de Agosto a Octubre del 2017.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ser humano cuando sufre deterioro de su salud requiere de ayuda y cuidados profesionales para lograr la adaptación, explicaciones acerca de cómo abordar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la enfermedad, es aquí la necesidad que los profesionales de enfermería deben comprender que el paciente necesita participar de sus cuidados conjuntamente con la familia. El paciente exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona (4).

La profesión de enfermería a través del tiempo y las épocas se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y de cuidado al paciente, por lo tanto la enfermera debe mostrar un alto grado de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado que brinda al paciente pues es quien planea, gestiona y evalúa el cuidado para lograr la plena satisfacción del paciente, sobre todo considerando que el paciente quirúrgico experimenta una serie de reacciones que le generan estrés, angustia, temor, miedo y que alteran su bienestar biopsicosocial y espiritual. El temor a la cirugía, el ambiente hospitalario y la experiencia como pacientes, hace que precisen de cuidados con calidad y calidez (3).

En tal sentido, la atención con calidad y calidez de la enfermera en el postoperatorio es básica y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente, se debe recordar que el cuidado humano es la esencia de nuestra profesión pero también es importante el aspecto técnico científico pues son la bases teóricas lo que fundamenta nuestro quehacer.

Diversos estudios relacionados a nuestro proyecto, nos indican el déficit en la satisfacción del paciente, como en la Tesis de la Lic. Ataurima, cuyos resultados determinan que el nivel de satisfacción es alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en un 37,5% y en el aspecto técnico un 57,5% de pacientes post

operados; en contrario con el 61.5% de pacientes insatisfechos con la atención brindada.

El Hospital Nacional Cayetano Heredia, tiene una alta demanda de pacientes que diariamente son sometidos a intervenciones quirúrgicas de baja y alta complejidad, es necesario que la URPA sea un ambiente bien organizado, con los recursos suficientes y necesarios para brindar una atención de enfermería óptima y oportuna, con profesionales de enfermería especializados y competentes que no sólo se dediquen a llenar formatos y administrar tratamientos sino que su prioridad esté enfocada en el buen trato y en el logro de la satisfacción de los pacientes post operados, que el profesional de enfermería enfoque sus cuidados no sólo al aspecto físico sino también al aspecto emocional y espiritual del paciente.

Es así que, durante nuestras prácticas profesionales de especialidad, en la URPA del Hospital Nacional Cayetano Heredia - Lima, el cual es una unidad donde ingresan todos los pacientes intervenidos quirúrgicamente con anestesia general, regional o sedación y en la que el profesional de enfermería vigila y mantiene la hemodinamia del paciente post operado durante el proceso de recuperación de la anestesia, se ha podido observar algunas manifestaciones de inconformidad pues algunos pacientes refieren que algunas enfermeras son poco amables, que no acuden oportunamente a su llamado y que no responden a sus interrogantes.

Por eso que se tiene la necesidad de conocer la satisfacción del paciente, siendo la satisfacción un indicador importante para la evaluación y mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería.

## **I.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional Cayetano Heredia – Lima, entre los meses de Agosto a Octubre del 2017?



### **I.3 JUSTIFICACIÓN:**

El presente estudio motivó a las investigadoras a estudiarlo pues vivimos de cerca las distintas experiencias que los pacientes nos manifestaban con respecto al cuidado de enfermería que les brindaban las enfermeras en la URPA, así mismo se pudo observar el comportamiento de las enfermeras y cómo reaccionaban al ingreso de un paciente no sólo en el aspecto físico sino también en el aspecto emocional. Al hacer el seguimiento en el servicio de hospitalización, se pudo constatar algunas debilidades que presentaban las enfermeras al momento del cuidado de enfermería y que los pacientes manifestaban su incomodidad evidenciándose así en la insatisfacción de los pacientes por algunos factores que ellos creían importantes para su recuperación. Se sabe que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad del cuidado por lo tanto la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir órdenes relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe, normas, reglamentos, sino que la prioridad debe estar enfocada hacia el buen trato y al logro de la satisfacción del paciente. Contemplando no solo el aspecto físico sino también el aspecto emocional, afectivo y espiritual, favoreciendo la recuperación del paciente disminuyendo así su estancia hospitalaria.

### **I.4 VIABILIDAD DEL ESTUDIO:**

El estudio será viable pues la URPA del Hospital Nacional Cayetano Heredia, ha sido sede de práctica de especialidad de las autoras, por lo que se tiene un amplio conocimiento del área y del mecanismo de trabajo de las enfermeras, por lo que será viable la toma de datos. Además se contará con los respectivos permisos de la jefatura del Centro Quirúrgico y URPA.

### **I.5 FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO:**

El estudio será factible pues será autofinanciado por las autoras debidamente sustentado.

## **CAPITULO II**

### **PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **2.1 PROPÓSITO:**

Mejorar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato de la URPA a través del diseño de estrategias encaminadas a brindar un cuidado de enfermería holístico, es decir no sólo enfermeros destacados en el aspecto técnico-científico de nuestro quehacer, sino también enfermeros que brinden un trato humanizado.

#### **2.2 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia entre los meses de Agosto a Octubre del 2017.

#### **2.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el aspecto técnico-científico del cuidado de enfermería en la URPA.

Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en la URPA.

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO TEÓRICO**

Tenemaza Gómez, Alicia (2014) desarrollo una investigación descriptiva, Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados y su relación con la atención de enfermería postoperatoria, con diseño transversal. La población estuvo conformada por los usuarios internos en el postoperatorio de prostatectomía y usuarios externos del servicio de cirugía del Hospital. La información se obtuvo por medio de encuestas con cuestionarios para el personal médico y de enfermería y entrevistas a pacientes. Los resultados sugieren que el control del suero por parte del personal de enfermería denota debilidad, se descuida el control de líquidos, tampoco se preocupan por las necesidades psicológicas del paciente (5). El presente trabajo aportará a la investigación datos estadísticos y base teórica para medir la satisfacción del paciente.

Atencio Gonzáles, Norma (2013) desarrollo una investigación descriptiva, Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQDAC-Huancayo, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes, la técnica fue la entrevista, los resultados fueron: El nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en su mayoría es medianamente satisfecho a insatisfecho; un mínimo porcentaje satisfecho (6). El presente trabajo aportará a la investigación datos estadísticos y base teórica para medir la satisfacción del paciente.

Miranda Mendoza, Nilda (2014) desarrollo una investigación descriptiva, 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, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes y el nivel de los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la URPA, el estudio fue cuantitativo de corte transversal,

la población estuvo conformada 152 pacientes, el instrumento que se utilizó fue la entrevista y la hoja de observación, los resultados fueron que el nivel de satisfacción 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 (7). El presente trabajo aportará a la investigación datos estadísticos y base teórica para medir la satisfacción del paciente.

Ramírez Tazza, Irma (2015) desarrollo una investigación descriptiva, Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente pos operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo. La población estuvo conformada por 100 pacientes, con una muestra de 49 pacientes. La técnica que se utilizó fue la encuesta. Los resultados fueron el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los Servicios de Cirugía está medio satisfecho con la continuidad del cuidado y el trato recibido; en cambio un considerable porcentaje está satisfecho con la disponibilidad brindada por la enfermera; y un mínimo porcentaje está insatisfecho con el resultado del cuidado (8). El presente trabajo aportará a la investigación datos estadísticos y base teórica para medir la satisfacción del paciente.

Ataurima Mañueco, Rosa (2016) desarrollo una investigación descriptiva, Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, el tipo de investigación fue simple con diseño transversal sobre una población de 160 pacientes post operados de la URPA y una muestra intencional de 40 pacientes, aplicando el cuestionario. Los resultados determinaron 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 post operados (9). El presente trabajo aportará a la

investigación datos estadísticos ya que es una población de similares características a nuestra población, a su vez como referencia para la base teórica.

### **3.1 BASE TEÓRICA:**

#### Nivel de Satisfacción del paciente post operado

Satisfacción del paciente es una sensación subjetiva que experimenta este al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio hospital. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (10).

Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: la actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el paciente recibe los cuidados. Medir la satisfacción del paciente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidez y calidad en el actuar de la enfermera (11).

Enmarcado al estudio se diría que la satisfacción de los pacientes post operados inmediatos sobre el cuidado de enfermería, es la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía donde sus expectativas han sido alcanzadas o sobrepasadas con respecto a la atención de enfermería recibida en la URPA.

Uno de los autores más representativos que habla sobre satisfacción del paciente es Avedis Donabedian “como una medida de eficacia e incluso de control, objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta (12). El componente técnico-científico, se refiere que la enfermera debe aplicar la ciencia y tecnología para rendir el máximo beneficio para la salud del paciente, resolviendo problemas tanto potenciales como reales, de

manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos.

Según el Ministerio de Salud, la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o por quien es responsable de él o ella; interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el paciente; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (13).

Los niveles de satisfacción, luego de realizado el cuidado, los pacientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Satisfacción completa: Cuando el paciente recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información que le proporciona satisfacción completa.
- Satisfacción intermedia: Cuando el paciente recibe en forma parcial atención con calidad humana, calidad técnica, en servicios medianamente disponibles y con escasa información que le proporciona satisfacción intermedia.
- Insatisfacción: Cuando el paciente no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, lo que le proporciona insatisfacción.

La satisfacción del paciente no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado de enfermería, basado en datos que se enfocan en los resultados del cuidado y en la percepción de satisfacción del paciente.

El cuidado de Enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los pacientes y al mismo tiempo de las enfermeras que trabajan en la unidad de recuperación post anestésica para que se sienta satisfecha de su labor.

## Cuidado de enfermería

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente.

Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. (14).

Existen diferentes teoristas que se refieren al cuidado como el ser y esencia de enfermería, en nuestro estudio se empleó la teoría de Jean Watson. La teoría del cuidado de Jean Watson se dedica a la promoción y restablecimiento de la salud, a la prevención de la enfermedad y al cuidado de los enfermos. Los pacientes requieren unos cuidados holísticos que promuevan el humanismo, la salud y la calidad de vida. El trabajo de Watson contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos humanos. El cuidado es una actividad que concierne a todos los profesionales de la salud, sin embargo enfermería, como profesión sanitaria, es la que destina mayor esfuerzo, tiempo y dedicación a los cuidados (15).

Los cuidados de enfermería son el pilar de la recuperación favorable del paciente, el concepto dado por diferentes teoristas de enfermería lo definen como parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar; a la visión de totalidad o integralidad que implica el cuidado cuando éste se da en el continuo salud enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin (16).

En este estudio el sujeto de atención es el paciente post operado inmediato, y los cuidados van dirigidos al restablecimiento del equilibrio fisiológico del paciente, la prevención del dolor y las complicaciones. El período postoperatorio empieza una vez terminada la operación y el paciente ingresa a la unidad postanestésica (URPA) también denominada sala de recuperación. La duración del postoperatorio depende del tipo de cirugía; ya sea según su extensión, en cirugía menor o mayor por el riesgo que presenta para la vida; o según su propósito, en cirugía curativa, reparadora, paliativa y cosmética. Así mismo intervienen otros factores como, la edad del paciente, su estado nutricional, o estados patológicos que requieren terapéutica especializada (17).

El postoperatorio se divide en dos fases la primera es el postoperatorio inmediato, que se caracteriza por la recuperación inicial del estrés de la anestesia y la cirugía durante las primeras horas siguientes a la intervención comprende las primeras 24 horas post intervención quirúrgica; la segunda fase es el periodo de resolución y curación, comprende a partir de las 24 horas hasta las 72 horas.

El cuidado de enfermería postoperatorio es el período de cuidados que comienza cuando el paciente termina la cirugía y la completa recuperación del paciente, o la recuperación parcial del mismo, con secuelas y finalizar con la muerte. Tiene el propósito de complementar las necesidades psicológicas y físicas directamente después de la cirugía.

Los objetivos del cuidado de enfermería en el período postoperatorio son fundamentales para la recuperación exitosa del usuario; el principal propósito consiste en ayudar al paciente a recuperar la función normal con la mayor rapidez, seguridad y comodidad posibles. Los objetivos específicos relacionados con este fin son; 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, propiciar el mejor estado general del paciente mediante nutrición y eliminación apropiada, conservación del balance de líquidos y electrolitos, facilitar la cicatrización de la herida y evitar o controlar la infección, vigilar el grado de dolor y poner los medios para aliviarlo,



ambulaci3n y rehabilitaci3n, contribuir en la mayor medida posible al bienestar psicosocial del paciente y su familia, documentar todas las fases del proceso de enfermeria.

## **CAPITULO IV**

### **HIPOTESIS**

#### 4.1 HIPÓTESIS:

El estudio cuenta con hipótesis nula.

#### 4.2 VARIABLE:

La presente investigación presenta una sola variable, la cual es: Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA)

## **CAPITULO V**

### **MATERIAL Y MÉTODO**

#### **5.1 DISEÑO DE ESTUDIO:**

El trabajo de investigación será de tipo cuantitativo porque la variable es sujeto de medición o cuantificación, nivel aplicativo porque parte de la realidad para transformarlo, método descriptivo de corte transversal ya que nos permitirá presentar los datos tal y como se obtendrán en un tiempo y espacio determinado.

#### **5.2 ÁREA DE ESTUDIO:**

El Hospital Nacional Cayetano Heredia ubicado en Av. Honorio Delgado N° 262 Urb. Ingeniería- San Martín de Porres, cuenta con 03 Unidades de Recuperación Post Anestésica, los cuales son URPA de Sop Central, URPA de CETO y URPA de Sop Ginecología, el proyecto estará enfocado en la URPA de Sop Central, el cual cuenta con el mayor número de pacientes pos operados de cirugías programadas, dicha unidad cuenta con 6 camas, 2 licenciadas de enfermería especialistas en Centro Quirúrgico que rotan en el servicio de URPA y 1 técnico en enfermería.

#### **5.3 POBLACIÓN:**

Según los datos obtenidos entre los meses de Agosto a Octubre del 2016, meses que se toma de referencia para la toma de datos del año 2017, se tendría una población de 220 pacientes post operados inmediatos. Teniendo en cuenta que el turno es de 12 horas y según programación de cirugías es de 7 pacientes por turno, es decir 3 para cada enfermera.

#### **5.4 MUESTRA:**

La muestra estará constituida por 141 pacientes pos operados en la URPA de SOP Central que luego de su atención con los profesionales de enfermería sean

derivados al servicio de Hospitalización. La selección de las unidades muestrales será obtenida mediante la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple con la siguiente fórmula:

Reemplazando tenemos:

N = Tamaño de la población = 188 pacientes post operados inmediatos

Z = Nivel de confianza = 1.96 (95%)

E = Margen de error = 0.05 (5%)

p y q = Heterogeneidad = 50% = 0.50

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

$$n = \frac{220 (1.96)^2 0.50 \times 0.50}{219 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)}$$

n= 141 pacientes post operados inmediatos.

- Criterios de Inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes con capacidad física y mental de contestar el cuestionario.
- Pacientes de cirugías programadas.
- Pacientes intervenidos con anestesia raquídea y/o epidural.

- Criterios de Exclusión:

- Pacientes con alteración del estado de conciencia.
- Pacientes post operados con anestesia general.
- Pacientes que no deseen participar en la investigación.



## **5.6 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

La técnica de recolección de datos será la encuesta y el instrumento será el cuestionario. Se realizará la validez interna del cuestionario mediante el juicio de expertos en la que participarán profesionales de enfermería con el título de especialistas. La confiabilidad será efectivizada a través del Coeficiente Alpha de Cronbach sobre una muestra piloto.

El cuestionario estará constituido por 24 preguntas, clasificados en dos dimensiones: técnico-científico, la cual estará dividida en 4 indicadores: seguridad en sus actividades, habilidad y destreza, conocimiento y eficiencia. Y humano, la cual estará dividida en 5 indicadores: respeto, comunicación verbal, comunicación no verbal, acercamiento al paciente y trato. Cada indicador contará con 3 ítems.

Para lo cual el cuestionario tendrá dos alternativas, siendo Si: 2 puntos y No: 1 punto, clasificando al nivel de satisfacción en: Satisfecho: 24 a 48 puntos e Insatisfecho: 0 a 24 puntos.

## **5.7 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS:**

Luego de la obtención de datos de la encuesta se ordenarán, enumerarán, codificarán y se ingresarán al paquete estadístico Microsoft Excel, luego toda la información se codificará en el Programa Estadístico SPSS versión 22.0, a fin que proporcione las tablas y gráficos correspondientes para su posterior análisis y discusión.

## **CAPITULO VI**

### **CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS Y ÉTICAS**

#### **6.1 CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS:**

Se solicitará la aprobación del Director del Hospital Nacional Cayetano Heredia, presentándole el proyecto de investigación y la constancia de aprobación del mismo, a la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Hospital, adjuntando los requisitos solicitados con tiempo de espera de 10 días hábiles para la aprobación del mismo. Posteriormente con la aprobación del director del Hospital, se conversará con la Jefa del Centro Quirúrgico-URPA, para así poder aplicar el cuestionario en la URPA; dejando una constancia de aprobación y una copia del instrumento.

Se procederá a captar a los participantes del estudio durante los meses de Agosto a Octubre en los turnos de mañana y tarde, informándoles detalladamente en que consiste la investigación y el contenido del cuestionario, posteriormente se les pedirá su consentimiento informado.

Finalmente se aplicará el cuestionario, el cual tendrá una duración aproximada de 10 minutos.

#### **6.2 CONSIDERACIONES ETICAS:**

- Autonomía: la participación de pacientes operados inmediatos será voluntaria, así como el hecho de responder o no al cuestionario previo consentimiento informado y la explicación de los objetivos de la investigación.
- Beneficencia: se brindará a cada paciente post operado una cartilla sobre los cuidados post operatorios y recomendaciones a seguir tras una intervención quirúrgica para que sea compartido con sus familiares.
- Justicia: todos los pacientes post operados inmediatos de URPA tendrán la oportunidad de participar mientras cumplan con nuestros criterios de inclusión; sin discriminar su condición social, raza, sexo y credo.
- No maleficencia: la participación en el estudio no causará ningún daño ni riesgo para la salud del paciente post operado inmediato, ya que no se alterará

su recuperación y se tendrá en cuenta su estado de ánimo y estado de conciencia.

### 6.3 PRESUPUESTO:

<b>BIENES</b>	<b>COSTO</b>
Papel bond	200.00
Lapiceros	50.00
Libros	150.00
Sub Total	<b>400.00</b>
<b>SERVICIOS</b>	<b>COSTO</b>
Impresiones	400.00
Movilidad	500.00
Fotocopias	700.00
Alimentación	600.00
Internet	400.00
Adicionales	400.00
Sub Total	<b>3000.00</b>
<b>Total</b>	<b>3400.00</b>



**6.4 DIAGRAMA DE GANTT:**

Actividades	2016			2017						
	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.
Planteamiento del problema	x	x								
Propósito y objetivos			x	x						
Marco teórico					x	x				
Hipótesis							x			
Material y método								x	x	
Consideraciones administrativas									x	
Consideraciones éticas									x	
Cuestionario										x
Impresión final										x

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Paula JR, María GC. La importancia del cuidado de enfermería. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009 [citado 2016]; 17 (2):109.11. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
2. Pedro PH, Rosa BA, María HM. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias. Gac Sanit [Internet]. 2012 [citado 2016]; 26 (2). Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php>
3. Isabel H. Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho [Tesis doctoral]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín; 2014. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5800/2/Delgadillo\\_yg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5800/2/Delgadillo_yg.pdf)
4. Pabón I, Cabrera C. La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Rev. Unimar [Internet]. 2008 [citado 2016]; 9 (2): 133-142. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php>
5. Tenemaza Alicia. Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba [Tesis de maestría]. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2015. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017-2015.pdf>
6. Atencio, Norma. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio\\_Gonzales\\_Norma\\_Edith\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf)
7. Miranda, Nilda. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post anestesia del Hospital III Daniel Alcides Carrión [Tesis de especialización]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>
8. Ramírez, Irma. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

- [Tesis de especialización]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5095>
9. Ataurima, Rosa. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno [Tesis de especialización]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima\\_mr.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf)
  10. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. 2° ed. México: McGraw-Hill; 2000. Disponible en: <https://aykernke.files.wordpress.com/2013/08/5-desarrollo-de-una-cultura-de-calidad-2006.pdf>
  11. Fritas J, Meza C. Satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía del hospital II Minsa [Tesis de licenciatura]. Tarapoto. Universidad Nacional de San Martín; 2012. Disponible en:
  12. Donabedian, A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Memorial fund Quad. (EEUU)* 2005; 83 (4): 691-729. [citado 2016]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
  13. Minsa. Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer nivel. Lima: MINSa; 2005 [citado 2016]. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima\\_mr.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf)
  14. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. *Rev. Enferm en cardiología* [Internet]. 2004 [citado 2015]; 4: 6-10. Disponible en: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf>
  15. Guerrero Rosa, Meneses Mónica, De La Cruz María. Cuidado Humanizado de enfermería según la Teoría de Jean Watson. *Rev. Enferm Herediana* [Internet]. 2016 [citado 2015]; 9 (2): 133-142. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php>
  16. Borré, Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [tesis de maestría]. Colombia. Universidad Nacional de Colombia; 2013. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
  17. Martínez García María E. "Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de Enfermería" septiembre 2012. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2014/muv141b.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Institución : UNIVERSIDAD CAYETANO HEREDIA  
Investigadores: AYERBE MALAVER, KATTERINE LIZETTE  
FERMIN SUAREZ, KATTIA MEDALIT  
INGA GALARZA, SANDRA MILI

Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST  
OPERADO INMEDIATO SOBRE EL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN  
POST ANESTÉSICA DE UN HOSPITAL

---

**Propósito del Estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Nacional Cayetano -Lima, a fin de que sirva de referencia para formular y/o diseñar estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención del paciente enmarcados en el cuidado humano y técnico-científico.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio responderá a las preguntas del instrumento: Cuestionario que consta de 24 preguntas.

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente de colaborar a la obtención de resultados para el estudio, terminado su cuestionario se le brindará una cartilla de cuidados de enfermería.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que

permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a las Lic.

Katterine Ayerbe : N° celular:

Kattia Fermin : N° celular:

Sandra Inga : N° celular:

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, teléfono 01- 319000 anexo 2271

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

\_\_\_\_\_  
*Participante*

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
*Fecha:*

\_\_\_\_\_  
*Testigo*

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
*Fecha:*

\_\_\_\_\_  
*Investigador*

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
*Fecha:*



<b>14</b>	le pregunto cómo se siente después de la cirugía		
<b>15</b>	Al recobrar la conciencia la enfermera le brindo orientación e información		
<b>16</b>	Se acercó con gestos amables, le cogió las manos		
<b>17</b>	El rostro de la enfermera muestra amabilidad		
<b>18</b>	Al despertar la enfermera se encontraba cerca de usted		
<b>19</b>	La enfermera muestro interés por su estado de salud		
<b>20</b>	Al manifestarle sus preocupaciones sus preocupaciones, le escucho		
<b>21</b>	La enfermera le aviso a su familiar su estado de salud, al pedido suyo		
<b>22</b>	La enfermera lo trato con amabilidad		
<b>23</b>	Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual		
<b>24</b>	La enfermera es carismática durante su atención		



### RECOMENDACIONES AL ALTA

⇒ *Cuidados de la herida: Lavar con agua y jabón neutro y mantenerla seca, aplicar un antiséptico y dejar al aire.*

⇒ *No aplicar lociones, cremas o maquillaje y evitar el sol, tras una buena cicatrización.*

Acudir al médico si:

- *Hay cambios de aspecto en la herida o en la zona como inflamación...*
- *Fiebre, dolor intenso.*



### IMPORTANCIA DEL LAVADO DE MANOS

#### ¿CÓMO HAY QUE LAVARSE LAS MANOS?



#### ¿CUÁNDO HAY QUE LAVARSE LAS MANOS?



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
Facultad de Enfermería

## CUIDADOS POST OPERATORIOS



*Lic. Katterine Ayerbe*

*Lic. Kattia Fermin*

*Lic. Sandra Inga*



## CUIDADOS POST OPERATORIOS

Cuidados de la herida quirúrgica:

### A. ANTES DE RETIRAR LA SUTURA DE LA HERIDA:

- Higiene diaria.
- Recuerde que debe mantener la herida seca y limpia.
- Vigilar si aparece en la herida:
  - Calor en el área de la incisión
  - Enrojecimiento
  - Hinchazón
  - Pus
  - Olores desagradables



### B. DESPUÉS DE RETIRAR LA SUTURA:



Conservar limpia la línea de la sutura. Secar con presión leve. Puede tener un aspecto rojizo, es normal. Vigilar si el enrojecimiento continúa, si es así, acudir al médico.



### C. CUIDADOS ELACIONADOS CON LA MOVILIDAD:

- Alternar del estado de reposo a la actividad.
- Evitar estar en cama todo el día.
- Es recomendable utilizar una faja abdominal.
- Tomar la medicación indicada.
- Evitar esfuerzos físicos.



### D. RECOMENDACIONES CON LA DIETA:

Dieta blanda fraccionada 6 veces al día.  
Comer lentamente.  
Tomar agua entre las comidas.  
La cabecera de la cama elevada.  
No tomar bebidas alcohólicas, consumir tabaco.  
Evitar el estreñimiento.

