



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

TÍTULO DEL TEMA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN USUARIOS CON
COLECISTECTOMÍA. HOSPITAL BÁSICO DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ.
SALINAS, 2024**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA:

JULISSA ANABELL CEDEÑO YAGUAL

TUTORA:

LIC. SILVIA MARÍA CASTILLO MOROCHO, PhD.

PERIODO ACADÉMICO

2024-2

TRIBUNAL DE GRADO

Lic. Milton Marcos González Santos, Mgt.

**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**

Lic. Carmen Lascano Espinoza, PhD.

**DIRECTORA DE LA
CARRERA DE ENFERMERÍA**

Lic. Yanelis Suárez Angeri, Mgt.

DOCENTE DE ÁREA

Lic. Silvia Castillo Morocho, PhD.

DOCENTE TUTORA

Abg. María Rivera González, Mgt.

SECRETARIA GENERAL

APROBACIÓN DE LA TUTORA

Colonche, 08 de agosto del 2024

En calidad de tutora del proyecto de investigación: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN USUARIOS CON COLECISTECTOMÍA. HOSPITAL BÁSICO DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ. SALINAS, 2024** elaborado por la Srta. CEDEÑO YAGUAL JULISSA ANABELL, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo APRUEBO en todas sus partes.

Atentamente.

Lcda. Silvia María Castillo Morocho, PhD.

DOCENTE TUTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo investigativo a Dios por brindarme la sabiduría, fuerza capacidad y conocimiento durante el transcurso de mi aprendizaje y hoy en día poder culminar mis estudios universitarios.

A mi familia por su apoyo y fortaleza en cada momento lo cual me impulso a seguir adelante y cumplir mis metas.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser el pilar de conocimiento científico que me formo para ser una gran profesional.

Así mismo a los docentes de la carrera de enfermería, por impartir sus conocimientos científicos y experiencias, la cual serán de gran ayuda durante mi ámbito profesional.

Julissa Anabell Cedeño Yagual

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco al Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. por permitirme extraer la información necesaria y desarrollar mi trabajo de investigación.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme sus puertas y contar con profesionales capacitados en cada área; a mi tutora por su dedicación y compromiso al brindarme los conocimientos científicos, logrando ser mi guía en el proceso académico para poder alcanzar mis objetivos con el presente trabajo investigativo.

Finalmente, a mis padres por su apoyo incondicional ser una guía, ejemplo y siempre brindarme la fortaleza necesaria para no desmayar y culminar mis estudios.

Julissa Anabell Cedeño Yagual

DECLARACIÓN

El contenido del presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Julissa Anabell Cedeño Yagual

C.I.: 2450166364

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO.....	I
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
ÍNDICE DE ANEXO	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I	17
1. El Problema	17
<i>1.1.Planteamiento del problema.....</i>	<i>17</i>
<i>1.2 Formulación del problema.....</i>	<i>19</i>
2. Objetivos.....	19
<i>2.1.Objetivo General</i>	<i>19</i>
<i>2.2.Objetivos Específicos</i>	<i>19</i>
3. Justificación	20
CAPÍTULO II.....	21
2. Marco Teórico	21
<i>2.1 Marco Referencial</i>	<i>21</i>
<i>2.2. Marco Teórico</i>	<i>22</i>
<i>2.2.1. Nivel de Satisfacción</i>	<i>22</i>

2.2.2. Cuidado de enfermería	23
2.2.3. Colelitiasis.....	24
2.2.4. Diagnóstico.....	25
2.2.5. Tratamiento	26
2.2.6. Colectomía	27
2.2.7. Tipos de Colectomía.....	27
2.2.8. Proceso Quirúrgico y Recuperación	28
2.2.9. Complicaciones Potenciales.....	28
2.2.10. Fundamentación de enfermería.....	28
2.3 Fundamentación legal	32
2.4. Formulación de la hipótesis	33
2.5. Identificación de Variables	33
2.6.Operacionalización de las variables	34
CAPÍTULO III	37
3. Diseño Metodológico	37
3.1.Tipo de Investigación.....	37
3.2. Diseño de investigación.....	37
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Tipo de muestreo	37
3.5. Técnica de recolección de datos.....	38
3.6. Instrumento de recolección de datos.....	38
3.7. Aspectos Éticos.....	38
CAPÍTULO IV	39
4. Presentación de resultados.....	39
4.1.Análisis e interpretación de resultados	39

4.2. <i>Comprobación de hipótesis</i>	44
5. Conclusiones.....	45
6. Recomendaciones	46
7. Referencias Bibliográficas.....	47
8. Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	18
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución del nivel de satisfacción del paciente por cuidados enfermero	40
Gráfico 2 Distribución por sexo y edad.....	27
Gráfico 3 Distribución por nivel de educación.....	28
Gráfico 4 Distribución por intervenciones de enfermería	29
Gráfico 5 Distribución por percepción de la calidad de cuidados de enfermería.....	43
Gráfico 6 Distribución por percepción de empatía en los pacientes	44
Gráfico 7 Distribución por estado civil	40
Gráfico 8 Distribución por tiempo de espera en atención al paciente	40
Gráfico 9 Distribución por percepción del ambiente físico.....	41

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1 Aprobación del permiso de la institución de salud	52
Anexo 2 Consentimiento informado	53
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos.....	54
Anexo 4 Tablas y gráficos estadísticos.....	57
Anexo 5 Evidencias fotográficas.....	59
Anexo 6 Reporte del sistema de plagio	61

RESUMEN

Los pacientes sometidos a colecistectomía deben tener cuidados específicos por parte del profesional de enfermería, con el fin de evitar complicaciones postquirúrgicas, esto va de la mano con el nivel de satisfacción que percibe el usuario dependiendo de la calidad de atención que recibe, el presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía; con un enfoque cuantitativo, deductivo y explicativo; la población de estudio estuvo conformada por 92 usuarios sometidos a colecistectomía de enero a julio del 2024 atendidos en la casa de salud; la muestra fue de 75 participantes obtenida mediante la fórmula estadística, el muestreo seleccionado fue el no probabilístico por conveniencia; los resultados del estudio evidenciaron una clara predominancia de pacientes femeninas, especialmente entre 36 y 45 años, que se sometieron a colecistectomías, contrastando con una menor frecuencia en los grupos de edad de 25 a 35 años, en términos de calidad del cuidado, el 65% calificó positivamente las intervenciones de enfermería, el 69% la comunicación con el enfermero, y el 73% la disposición para la atención; se concluyó que la atención personalizada y el respeto por las preferencias culturales y personales de los pacientes son elementos esenciales que afectan directamente la experiencia del cuidado, la capacidad de los enfermeros para adaptarse a las necesidades únicas de cada paciente, respetando, creencias y valores proporcionando un entorno de atención de calidad y calidez en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez.

Palabras clave: Calidad de atención; colecistectomía; cuidado; nivel de satisfacción

ABSTRACT

Patients undergoing cholecystectomy require specific care from nursing professionals to avoid postoperative complications. This is closely related to the level of satisfaction perceived by the patient, which depends on the quality of care received. The present study aims to determine the level of satisfaction with nursing care among patients who have undergone cholecystectomy, utilizing a quantitative, deductive, and explanatory approach. The study population consisted of 92 patients who underwent cholecystectomy from January to July 2024 at the health facility. A sample of 75 participants was obtained using a statistical formula, with non-probability convenience sampling. The results revealed a clear predominance of female patients, particularly between the ages of 36 and 45, undergoing cholecystectomies, contrasting with a lower frequency in the 25 to 35 age group. In terms of care quality, 65% rated nursing interventions positively, 69% rated communication with the nurse favorably, and 73% appreciated the willingness to provide care. It was concluded that personalized attention and respect for patients' cultural and personal preferences are essential elements that directly affect the care experience. The ability of nurses to adapt to the unique needs of each patient, respecting their beliefs and values, contributes to providing a quality and compassionate care environment at the Dr. José Garcés Rodríguez Basic Hospital.

Keywords: Cholecystectomy; nursing care; satisfaction level; quality of care

INTRODUCCIÓN

Los pacientes que se someten a colecistectomía requieren cuidados específicos y continuos por parte del personal de enfermería para prevenir complicaciones postquirúrgicas y asegurar una recuperación óptima, la calidad de atención brindada no solo influye en la salud física del paciente, sino que también afecta su nivel de satisfacción con el proceso quirúrgico, un enfoque integral que incluya la evaluación constante del estado del paciente, la educación sobre el autocuidado y la gestión del dolor es fundamental para mejorar los resultados clínicos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021), definió a la colecistitis aguda como una “inflamación de la pared de la vesícula biliar, generalmente secundaria a obstrucción por enclavamiento de un cálculo en el bacinete o cístico.”; siendo una de las patologías más frecuentes a nivel mundial con una prevalencia entre el 11% y 35%, convirtiéndose en una problemática de salud pública en países en vías de desarrollo por los gastos que genera el tratamiento y las falencias estructurales en hospitales en zonas rurales.

El cuidado humano ha sido una prioridad a lo largo de la historia, independiente de la etapa de la vida en que se encuentre la persona, desde el nacimiento, pasando por la plenitud de la adultez, hasta la culminación de la vida con el envejecimiento, en este contexto, surge la necesidad de un cuidador, que con el paso de los años se ha transformado en el enfermero profesional, quien se encarga de atender las necesidades del ser humano con conocimiento científico.

Esto es especialmente relevante en procedimientos quirúrgicos como la colecistectomía, donde la atención especializada es crucial para prevenir complicaciones y garantizar una recuperación adecuada, el enfermero no solo proporciona cuidados físicos, sino que también apoya emocionalmente al paciente, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y bienestar general, la combinación de habilidades técnicas y empatía permite que el enfermero juegue un papel vital en cada etapa del proceso de atención, asegurando que el individuo reciba el apoyo necesario en su camino hacia la salud. (Cocotle y Monsiváis, 2023).

Las herramientas que fundamentan el modelo de cuidado de enfermería se apoyan en las etapas del Proceso de Atención de Enfermería (PAE), utilizando evidencia

científica, la aplicabilidad de los planes de cuidados por profesionales de salud, y los recursos disponibles para una atención integral. Este modelo proporciona la estructura necesaria para que los profesionales de enfermería en diversos entornos clínicos y niveles de atención apliquen las etapas del PAE de manera efectiva (Ceja y Guzmán, 2023).

Además, la empatía y la comunicación efectiva entre el equipo de enfermería y el paciente son esenciales para crear un entorno de confianza y apoyo, lo que a su vez contribuye a una experiencia más positiva durante el postoperatorio, la implementación de protocolos estandarizados y la capacitación continua del personal son estrategias clave para optimizar la atención y minimizar riesgos, garantizando así que los pacientes se sientan seguros y atendidos en cada etapa de su recuperación.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2021), en América Latina, la realización de colecistectomías puede enfrentar desafíos relacionados con la equidad en la salud, donde, cerca del 45,2% de la población no cuenta con un acceso a servicios especializados y variaciones en la calidad de la atención médica; La disparidad económica y las diferencias en los sistemas de salud entre países pueden afectar la disponibilidad de técnicas quirúrgicas avanzadas y la capacitación del personal médico. Además, la prevalencia de la colelitiasis varía considerablemente dentro de la región con un aproximado entre el 10% al 15%, lo que puede influir en la demanda y capacidad de los servicios de salud para ofrecer tratamientos oportunos y efectivos.

En el Ecuador se realizó una investigación según Quiñonez (2021), la calidad del servicio médico recibido por los pacientes influye directamente en su satisfacción, afectando aspectos como el control del dolor, el tiempo de espera para recibir tratamiento o consultas, la comunicación profesional y el trato recibido del personal de enfermería.

Estos elementos se reflejan en un alto nivel de satisfacción en todos los indicadores evaluados, como el interés mostrado en resolver problemas, la clarificación de dudas sobre la enfermedad, la prontitud en responder a requerimientos y el trato hacia el paciente y su familia. Aunque hubo un alto grado de satisfacción en la mayoría de los indicadores, algunos pacientes manifestaron desconocimiento en aspectos como la comprensión de la información proporcionada por el profesional que los atendió con un 27% y los conocimientos sobre el material técnico con un 14%. Esto sugiere la necesidad de mejorar estos aspectos en el centro de salud (Quiñonez, 2021).

Ante lo descrito con anterioridad, se plasmó el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez”, por la alta demanda de usuarios que son sometidos a intervenciones quirúrgicas a causa de la colelitiasis; sin embargo, a pesar de la gran afluencia, en los últimos años no se han realizado investigaciones dentro de la casa de salud para conocer la calidad de atención y satisfacción que reciben los pacientes sometidos a este proceso quirúrgico.

Los resultados en el análisis del nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, proporcionó una base sólida en la investigación, análisis y toma de decisiones en diversos campos y sectores, donde, se logró evidenciar que el nivel de satisfacción de cada uno de ellos es de forma positiva, el cual se logra llegar a la conclusión que los profesionales de salud del hospital brindan un cuidado de calidez y calidad a cada uno de ellos.

CAPÍTULO I

1. El Problema

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021), definió a la colecistitis aguda como una “inflamación de la pared de la vesícula biliar, generalmente secundaria a obstrucción por enclavamiento de un cálculo en el bacinete o cístico.”; siendo una de las patologías más frecuentes a nivel mundial con una prevalencia entre el 11% y 35%, convirtiéndose en una problemática de salud pública en países en vías de desarrollo por los gastos que genera el tratamiento y las falencias estructurales en hospitales en zonas rurales.

La colecistectomía es una de las cirugías abdominales más comunes a nivel global con un aproximado de 700.000 procesos quirúrgicos anuales solo en los Estados Unidos, Sin embargo, la accesibilidad a esta intervención puede variar significativamente entre países desarrollados y en vías desarrollo; Mientras que en países con una economía y tecnología estable la cirugía laparoscópica es ampliamente accesible y estándar, a diferencia de los países con escasos recursos, especialmente en áreas rurales, donde, las limitaciones en infraestructura y recursos médicos pueden retrasar el acceso o limitar las opciones de tratamiento para pacientes con enfermedades de la vesícula biliar (Juarez, 2024).

La satisfacción del cuidado enfermero ha sido objeto de numerosos estudios y análisis debido a su impacto directo en la calidad de la atención de salud y en la experiencia del paciente. Investigaciones recientes han destacado que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero está estrechamente relacionado con factores como la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes, la competencia técnica del personal de enfermería, la disponibilidad de recursos hospitalarios y la atención personalizada (Jarita, 2024).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2021), en América Latina, la realización de colecistectomías puede enfrentar desafíos relacionados con la equidad en la salud, donde, cerca del 45,2% de la población no cuenta con un acceso a servicios especializados y variaciones en la calidad de la atención médica; La disparidad

económica y las diferencias en los sistemas de salud entre países pueden afectar la disponibilidad de técnicas quirúrgicas avanzadas y la capacitación del personal médico. Además, la prevalencia de la colelitiasis varía considerablemente dentro de la región con un aproximado entre el 10% al 15%, lo que puede influir en la demanda y capacidad de los servicios de salud para ofrecer tratamientos oportunos y efectivos.

En países como México, la prevalencia de esta patología es del 0,2% al 04% por institución de salud, generando desafíos en la calidad del cuidado enfermero en este grupo poblacional, debido a disparidades en la dotación de personal, recursos limitados y variaciones en los estándares de atención; a pesar de que las autoridades sanitarias están trabajando para mejorar la formación y condiciones laborales de los enfermeros, buscando así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes y garantizar una atención de calidad, no se ha logrado hasta la actualidad la meta propuesta (Balseiro et al., 2020).

En Perú la escasez de personal de enfermería capacitado en la gestión específica de pacientes sometidos a colecistectomía en áreas rurales resulta en una atención fragmentada y menos efectiva, comprometiendo la recuperación y la calidad de vida de los pacientes, aumentando el riesgo de reingreso por complicaciones postquirúrgicas en un 47.37% por la falta de protocolos estandarizados para el seguimiento postoperatorio de pacientes con colecistectomía, generando inconformidad por los servicios brindados por parte de la institución de salud (Lucas et al., 2021).

Mientras que, en Ecuador la prevalencia de la colelitiasis es cerca del 17% por cada 10.000 habitantes, siendo la segunda causa de morbilidad en el país en los últimos dos años, esto presenta un desafío en términos de acceso geográfico y socioeconómico. Aunque el procedimiento está disponible en centros urbanos principales, las áreas rurales pueden carecer de infraestructura adecuada y personal capacitado para realizar cirugías laparoscópicas, que son menos invasivas y ofrecen tiempos de recuperación más cortos. La falta de equidad en el acceso a la salud puede contribuir a disparidades en la mortalidad y morbilidad relacionadas con enfermedades de la vesícula biliar, destacando la necesidad de políticas de salud pública que mejoren el acceso y la calidad de los servicios quirúrgicos en todo el país (Buri et al., 2022).

En la provincia de Santa Elena, la prevalencia de la colelitiasis es alrededor de 10 de cada 100.000 habitantes, una de las principales problemáticas dentro del sector es la limitación de las instituciones hospitalarias, la cual es limitada para la población de la

zona, donde, los usuarios diagnosticados con la patología deben esperar meses para poder ser intervenidos quirúrgicamente, a esto, se añade la falta de personal sanitario dentro de los hospitales, llegando a tener hasta 1 profesional de enfermería para toda la casa de salud en turnos nocturnos, afectando en la calidad del cuidado del paciente y el nivel de satisfacción del mismo (Baquerizo, 2021).

En el cantón Salinas durante el proceso de Internado Rotativo en el Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez”, existe una alta atención de procesos quirúrgicos a causas de la colelitiasis y a su vez de recuperación postquirúrgica por colecistectomía; sin embargo, en los últimos años no se han realizado investigaciones dentro de la casa de salud para conocer la calidad de atención y satisfacción que reciben los pacientes sometidos a este proceso quirúrgico.

Ante todos los antecedentes previamente mencionados, fue base para implementar el tema a investigar con el objetivo de Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas, 2024, al ser una problemática a resolver en la casa de salud.

1.2 Formulación del problema

Con los antes expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez de Salinas, 2024?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas, 2024.

2.2. Objetivos Específicos

1. Caracterizar la población de estudio por sus antecedentes sociodemográficos.
2. Determinar la calidad del cuidado enfermero a los pacientes con colecistectomía en el Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez” de Salinas
3. Analizar la percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía.

3. Justificación

La atención de enfermería es fundamental para la recuperación de los pacientes, y un equipo bien capacitado puede disminuir las complicaciones postquirúrgicas de manera significativa, es fundamental evaluar constantemente la calidad del cuidado enfermero aplicado a los pacientes de las diversas instituciones, es así que en el contexto del Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez” de Salinas, se procura realizar este trabajo de investigación enfocado en los pacientes que han sido sometidos a una colecistectomía y conocer el nivel de satisfacción durante su paso o estadía hospitalaria dentro de esta casa de salud.

La relevancia científica y académica de esta investigación reside en demostrar que los hallazgos obtenidos pueden influir de manera importante en la mejora de la atención médica y de enfermería, además de servir de referencia para investigaciones posteriores, tanto para docentes como estudiantes, en el contexto de este campo de la salud e influyendo en la generación y actualización de conocimientos dentro de la comunidad universitaria.

La importancia social de este estudio radica en la urgencia de abordar este problema para mejorar la atención y asegurar que se satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, permitiendo la identificación temprana de falencias o necesidades de la institución permitiendo buscar estrategias que fortalezca el cuidado brindado por el profesional de enfermería, contribuyendo a elevar la calidad de la atención del usuario sometido a colecistectomías.

La investigación propuesta es viable y factible, debido a que, la evaluación de calidad de atención del profesional de enfermería es un indicador fundamental en las casas de salud públicas o privadas, por lo que en la actualidad se implementan herramientas e instrumentos validados para su medición de forma rápida y precisa, además de contar con el recurso material, humano y económico para su culminación oportuna.

Cabe resaltar que, con los resultados del presente trabajo de investigación se puede realizar un plan de mejora en caso de ser necesario para poder modificar aspectos de la atención que puedan estar erróneos o equívocos y así contribuir a una mejor calidad del cuidado enfermero y a mantener una satisfacción óptima en los pacientes que se den paso por la institución de salud previamente mencionada.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Marco Referencial

En un estudio realizado en Inglaterra los autores se plantearon como objetivo Informar las decisiones políticas del personal sanitario mostrando cómo las percepciones de los pacientes sobre la atención hospitalaria se asocian con la confianza en las enfermeras y los médicos, los niveles de personal de enfermería y los entornos de trabajo hospitalarios, mediante un estudio cualitativo y trasversal, se encuestó a enfermeras de pacientes hospitalizados en una muestra de 46 hospitales teniendo como resultados que las percepciones de los pacientes sobre la atención hospitalaria están fuertemente asociadas con la falta de atención de enfermería, lo que a su vez está relacionado con la falta de personal de enfermería profesional y los entornos de trabajo hospitalarios deficientes. Mejorar la dotación de personal de enfermería en los hospitales es prometedor para mejorar la satisfacción del paciente (Cocotle y Monsiváis, 2023)

En Alemania en un estudio realizado en el año 2021 los autores tomaron como objetivo de examinar el impacto de la dotación de personal de enfermería en la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente, mediante un estudio cuantitativo, no experimental teniendo una muestra de 28.136 pacientes con edades comprendidas entre 18 y 97 años que permanecieron al menos dos noches en el hospital entre enero y octubre de 2019, teniendo como resultados que la combinación de habilidades de enfermería es crucial para brindar la mejor calidad posible de atención desde la perspectiva del paciente y así mejorar la calidad del cuidado. (Díaz, 2021)

En un estudio realizado en Perú en el Hospital II-1 ESSALUD Ilo, los autores percibieron el aumento de la demanda de servicios de salud de nivel recuperativo por lo que se requiere en esta población calcular la percepción del trato del enfermero, además, se plantearon como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización, realizaron un estudio de tipo descriptivo, univariado y de observación, con una muestra de 108 pacientes; teniendo como resultados, que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización es alto en un 59%, medio 39% y bajo 2%. (Calderón et al., 2022)

En un estudio realizado en Ecuador con el objetivo de analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes, la autora. Para Grijalva (2019), mediante una investigación de tipo transversal y descriptivo, con una población de 12 enfermeras y 60 padres de familia representantes de pacientes, teniendo como resultados De acuerdo al nivel de satisfacción el 44,29% de los usuarios califican como medio, únicamente el 19,00% tienen un nivel de satisfacción alto, la categoría que mayor nivel de satisfacción alcanzó fue de confianza, el 65% calificaron como alto.

Para contrastar se hace mención a una investigación realizada en Ecuador en la provincia de Esmeralda los autores. Santillán et al. (2019), reconocieron que actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones del personal de enfermería, ya que nos proporciona información sobre la calidad percibida del usuario externo, es por esto que se plantearon como objetivo determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería, mediante una investigación de tipo descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, con una población de 127 pacientes 3 Licenciadas y 6 Auxiliares de Enfermería, teniendo como resultados que el 86% de pacientes hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería, en cuanto al buen trato el 14% están satisfechos, sin embargo manifiestan que la falta de identificación del personal ante los pacientes produce desconfianza frente la atención brindada por el personal.

En un estudio realizado en la comunidad del Chota en Ecuador con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero mediante una investigación de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal, mediante la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado enfermero, con una población de 80 pacientes, teniendo como resultados que el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. (Cano y Cordero, 2021)

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Nivel de Satisfacción

El concepto de "nivel de satisfacción" se refiere a la medida en que las necesidades, expectativas o deseos de una persona, grupo o entidad han sido cumplidos o superados en relación con ciertos criterios o estándares preestablecidos. Este concepto se

aplica ampliamente en diversas áreas, como la medicina, psicología, la atención al cliente y la calidad de vida, entre otras (Piattini, 2019).

En términos generales, el nivel de satisfacción se puede entender como una evaluación subjetiva que realiza un individuo o grupo sobre la experiencia que han tenido en relación con algún producto, servicio, situación o contexto específico. Este proceso de evaluación puede estar influenciado por factores emocionales, culturales, sociales y personales, y puede variar significativamente entre diferentes personas o grupos (Cuatrecasas, 2020).

A continuación, se describen algunos aspectos clave que influyen en el nivel de satisfacción incluyen:

- **Expectativas previas:** Las expectativas que tiene una persona antes de experimentar algo influyen en su nivel de satisfacción. Si las expectativas son superadas, es probable que el nivel de satisfacción sea alto.
- **Cumplimiento de necesidades:** En contextos como el servicio al cliente o la gestión de proyectos, el nivel de satisfacción se determina en gran medida por si las necesidades y requerimientos de los individuos o grupos han sido cubiertos adecuadamente.
- **Calidad percibida:** La percepción de la calidad del producto o servicio es fundamental. La calidad percibida puede no coincidir siempre con la calidad real, pero influye significativamente en la satisfacción del usuario.
- **Comparación social:** A veces, las personas evalúan su satisfacción comparándola con la de otros. Si perciben que otros han tenido una experiencia mejor, esto puede afectar su propio nivel de satisfacción.
- **Feedback y adaptación:** La retroalimentación que reciben las organizaciones o individuos puede influir en cómo adaptan sus productos, servicios o prácticas para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios.

2.2.2. Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería se refiere al conjunto de acciones y técnicas realizadas por enfermeros profesionales para promover, mantener y restaurar la salud de los individuos, familias y comunidades, basándose en el conocimiento científico, habilidades

técnicas centradas en las personas, con el objetivo de mejorar el bienestar físico, mental y emocional de los pacientes (Aragones, 2021).

El cuidado de enfermería abarca diversas actividades, que incluyen:

- **Valoración y diagnóstico:** Los enfermeros evalúan el estado de salud de los pacientes mediante la recopilación de datos físicos, emocionales y sociales.
- **Planificación del cuidado:** Con base en la evaluación, se desarrolla un plan de cuidados individualizado que establece metas y acciones para abordar las necesidades del paciente.
- **Implementación de intervenciones:** Los enfermeros llevan a cabo las acciones planteadas enfocadas en las necesidades del paciente, que pueden incluir administración correcta de los medicamentos, curaciones de heridas, apoyo emocional, educación para la salud y asistencia en actividades de la vida diaria, entre otras.
- **Evaluación de resultados:** Se evalúa continuamente la respuesta del paciente a las intervenciones implementadas. Los enfermeros revisan y ajustan el plan de cuidados según sea necesario para optimizar los resultados y satisfacer las necesidades cambiantes del paciente.
- **Educación y asesoramiento:** Parte integral del cuidado de enfermería es proporcionar educación al paciente y a sus familias sobre la gestión de la salud, la prevención de enfermedades y el autocuidado. Esto capacita a los pacientes para tomar decisiones informadas y promueve un estilo de vida saludable.

Además de las intervenciones directas, los enfermeros desempeñan un papel crucial en la coordinación del cuidado entre diferentes profesionales de la salud, asegurando la continuidad y calidad de la atención prestada; El cuidado de enfermería se fundamenta en principios éticos de respeto, dignidad, autonomía y compasión, con el objetivo último de mejorar la calidad de vida y promover la recuperación de los pacientes (Potter y Perry, 2019).

2.2.3. Colelitiasis

La colelitiasis es una condición médica caracterizada por la formación de cálculos dentro de la vesícula biliar, estas pueden variar en tamaño desde pequeñas partículas hasta grandes, y están compuestas principalmente de colesterol, bilirrubina u otros componentes de la bilis.

La formación de cálculos ocurre cuando hay un desequilibrio en los componentes de la bilis, lo que puede llevar a la cristalización y eventualmente a la formación de cálculos; los principales factores de riesgo para el desarrollo son la obesidad, una dieta rica en grasas, la edad avanzada, el sexo femenino, el embarazo, la diabetes y ciertas condiciones médicas como la cirrosis hepática. (Valdés y Valenzuela, 2008)

La colelitiasis puede no presentar síntomas en algunos casos, pero cuando lo hace, los síntomas comunes incluyen dolor abdominal intenso, especialmente después de comer alimentos grasos, u otros síntomas como náuseas, vómitos, hinchazón y sensación de plenitud.

2.2.4. Diagnóstico

Casimiro et al. (2009), mencionan el diagnóstico de la colelitiasis generalmente se realiza utilizando una combinación de historia clínica, síntomas del paciente y pruebas de imagen, entre los métodos diagnósticos más comunes tenemos:

1. **Historia clínica y examen físico:** El médico recopila información detallada sobre los síntomas del paciente, como dolor abdominal en el cuadrante superior derecho, especialmente después de las comidas ricas en grasas, náuseas, vómitos, y cualquier antecedente médico relevante como obesidad, diabetes o historial familiar de colelitiasis.
2. **Pruebas de laboratorio:**
 - **Análisis de sangre:** Los análisis pueden incluir pruebas de función hepática para evaluar la salud del hígado y verificar los niveles de bilirrubina, enzimas hepáticas y amilasa, que pueden estar elevados en casos de complicaciones como la colecistitis.
 - **Colesterol y otros lípidos:** Se puede medir el colesterol en la sangre, ya que los niveles altos pueden ser un factor de riesgo para la formación de cálculos de colesterol en la vesícula biliar.
3. **Pruebas de imagen:**
 - **Ecografía abdominal:** Es el método de imagen más común y efectivo para diagnosticar colelitiasis. Permite visualizar directamente la vesícula

biliar y detectar la presencia de cálculos. Los cálculos aparecen como estructuras hiperecogénicas con sombra acústica posterior.

- **Tomografía computarizada (TC):** Puede ser útil en casos complicados o cuando se sospecha de complicaciones como colecistitis o colangitis.
- **Colecistografía oral o intravenosa:** Métodos menos comunes que implican la ingestión o inyección de un agente de contraste que permite visualizar la vesícula biliar y sus cálculos en radiografías.

4. **Colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (CPRE):** Esta prueba se utiliza en casos más complejos donde hay sospecha de cálculos en los conductos biliares. Permite tanto la visualización directa como la extracción de cálculos.

2.2.5. Tratamiento

Según Saiman (2023), el tratamiento de la colelitiasis depende principalmente de la presencia de síntomas y la posibilidad de complicaciones asociadas, entre los tratamientos más comunes tenemos:

1. **Observación y manejo conservador:** En algunos casos, especialmente si los cálculos son pequeños y no causan síntomas, se puede optar por un enfoque de observación sin intervención activa, incluyendo cambios en la dieta para reducir la ingesta de grasas y monitoreo regular para evaluar si los síntomas aparecen o si los cálculos se agrandan.
2. **Medicamentos para disolver los cálculos:** En casos selectos, se pueden utilizar medicamentos para disolver los cálculos biliares de colesterol. Estos medicamentos se administran por vía oral y pueden tardar meses o incluso años en lograr resultados efectivos.
3. **Tratamiento endoscópico:** En casos donde los cálculos están presentes en los conductos biliares (colangitis), se puede realizar una colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (CPRE). Esta técnica combina endoscopia y radiografía para visualizar y eliminar los cálculos de los conductos biliares mediante la inserción de un endoscopio.

El tratamiento específico depende de varios factores, incluyendo la gravedad de los síntomas, la presencia de complicaciones como la colecistitis aguda, la edad y el estado general de salud del paciente.

2.2.6. *Colecistectomía*

La colecistectomía es el procedimiento quirúrgico mediante el cual se extirpa la vesícula biliar, esta intervención es el tratamiento más común y efectivo para la colelitiasis sintomática y otras condiciones relacionadas con la vesícula biliar; las principales indicaciones para la colecistectomía son

- **Colelitiasis sintomática:** Presencia de cálculos biliares que causan síntomas como dolor abdominal recurrente, especialmente después de las comidas ricas en grasas, náuseas, vómitos, e inflamación de la vesícula biliar (colecistitis aguda).
- **Colecistitis aguda:** Inflamación aguda de la vesícula biliar debido a la obstrucción del conducto cístico por un cálculo. Esta condición puede ser grave y requerir una colecistectomía urgente.
- **Complicaciones como la pancreatitis biliar:** Cuando un cálculo se impacta en el conducto biliar común, puede causar pancreatitis aguda, lo que a menudo requiere la extracción de la vesícula biliar para prevenir futuros episodios.
- **Cálculos en los conductos biliares:** Cuando los cálculos se alojan en los conductos biliares, puede causar colangitis recurrente o pancreatitis, a menudo se requiere una evaluación y tratamiento endoscópico o quirúrgico.

2.2.7. *Tipos de Colecistectomía*

Para Ceja y Guzmán (2023), existen dos tipos principales de colecistectomía:

- **Colecistectomía laparoscópica:** Es el procedimiento más común y preferido debido a su menor invasividad y recuperación más rápida. En el procedimiento se realizan pequeñas incisiones en el abdomen a través de las cuales se inserta un laparoscopio y otros instrumentos quirúrgicos, posterior la vesícula biliar se desconecta y se extrae a través de una de las incisiones; este método generalmente permite una estadía más corta y una recuperación más rápida en comparación con la colecistectomía abierta.
- **Colecistectomía abierta:** Aunque menos común en la actualidad, la colecistectomía abierta implica una incisión más grande en el abdomen para acceder y extirpar la vesícula biliar. Este enfoque puede ser necesario en casos de complicaciones severas, anatomía abdominal alterada o cuando la colecistectomía laparoscópica no es factible.

2.2.8. Proceso Quirúrgico y Recuperación

2.2.8.1. Preparación

Antes de la cirugía, se realizarán pruebas de laboratorio y estudios de imagen para evaluar la salud general del paciente y la anatomía de la vesícula biliar y los conductos biliares, ante esto, el paciente generalmente se abstendrá de comer o beber antes de la cirugía según las indicaciones médicas. (Casimiro et al., 2009)

La colecistectomía laparoscópica generalmente toma alrededor de 1 a 2 horas, mientras que la colecistectomía abierta puede llevar más tiempo dependiendo de la complejidad del caso.

2.2.8.1. Recuperación

Después de la cirugía, el paciente puede esperar sentir algo de dolor y molestias en el área de las incisiones, que generalmente se manejan con analgésicos y cuidado postoperatorio.

La mayoría de los pacientes pueden ser dados de alta del hospital dentro de las 24 horas después de una colecistectomía laparoscópica, mientras que la recuperación total puede tomar varias semanas, durante las cuales se recomienda evitar actividades físicas extenuantes y seguir una dieta liviana y balanceada.

2.2.9. Complicaciones Potenciales

Si bien la colecistectomía es considerada segura y efectiva, como con cualquier procedimiento quirúrgico, existen riesgos potenciales de complicaciones, que pueden incluir infección, sangrado, daño a los órganos cercanos, y en casos raros, fugas de bilis o problemas respiratorios debido a la anestesia.

2.2.10. Fundamentación de enfermería

2.2.10.1. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson ofrece un marco conceptual profundo y holístico para la práctica de enfermería, centrándose en la relación terapéutica entre el enfermero y el paciente, esta teoría enfatiza el cuidado como una interacción interpersonal significativa que va más allá de simplemente proporcionar tratamiento médico. (Alligood y Tomey, 2018)

Principios Fundamentales de la Teoría del Cuidado Humano

- **Cuidado Transpersonal:** Watson propone que el cuidado de enfermería es una experiencia humana compartida y transpersonal, donde enfermero y paciente se encuentran en un espacio de conexión significativa y empática.
- **Relación Cuidadora-Cuidado:** La relación entre el enfermero y el paciente es central en la teoría de Watson. Esta relación se basa en el respeto mutuo, la confianza, la autenticidad y la empatía, creando un entorno terapéutico que fomenta el bienestar emocional, mental y espiritual del paciente.
- **Atención a la Persona Completa:** Watson reconoce la importancia de cuidar a la persona en su totalidad, considerando no solo sus necesidades físicas, sino también sus dimensiones emocionales, sociales y espirituales.

Aplicación de la Teoría del Cuidado Humano a la Colectomía

Preoperatorio

Establecimiento de una Relación Cuidadora: Desde la consulta inicial, los enfermeros pueden aplicar principios de la teoría de Watson para establecer una relación empática y de confianza con el paciente. Esto implica escuchar activamente las preocupaciones del paciente sobre la cirugía, ofrecer apoyo emocional y proporcionar información clara y comprensible sobre el procedimiento quirúrgico.

Preparación Integral: Más allá de la preparación física para la cirugía, los enfermeros pueden abordar las necesidades emocionales del paciente, como la ansiedad o el miedo asociado con la cirugía. Proporcionar información detallada sobre qué esperar durante y después de la colectomía puede ayudar a reducir la ansiedad y promover una experiencia quirúrgica más positiva.

Intraoperatorio

Presencia Cuidadora: Durante la cirugía, los principios de la teoría de Watson pueden guiar al enfermero para mantener una presencia calmante y compasiva, incluyendo el manejo del dolor y la incomodidad del paciente, así como la comunicación continua con el equipo quirúrgico para garantizar el bienestar del paciente.

Respeto por la Dignidad: Es fundamental respetar la dignidad y la intimidad del paciente durante el procedimiento quirúrgico, el mantener una comunicación respetuosa y garantizar la confidencialidad refuerza la relación cuidadora-cuidado propuesta por Watson.

Postoperatorio

Cuidado Holístico: Después de la colecistectomía, los enfermeros pueden aplicar la teoría de Watson para proporcionar un cuidado postoperatorio holístico.

Educación y Empoderamiento: La teoría de Watson enfatiza el empoderamiento del paciente a través de la educación y la participación activa en su cuidado. Proporcionar información clara sobre la recuperación, incluidos los signos de complicaciones, y alentar al paciente a expresar sus preocupaciones fortalece la autonomía y la confianza del paciente.

La aplicación de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson en la colecistectomía no solo mejora la experiencia del paciente al promover una atención más empática y centrada en la persona, sino que también fortalece la relación terapéutica entre enfermero y paciente, induciendo a una mayor satisfacción del paciente, una recuperación más rápida y una mejor adherencia al tratamiento postoperatorio, mejorando así los resultados generales de salud y bienestar del paciente.

2.2.10.2. Teoría del Autocuidado de Dorothea Orem

La Teoría del Autocuidado de Dorothea Orem proporciona un marco conceptual para entender y facilitar la práctica del autocuidado por parte de los individuos, enfatizando la capacidad que posee el ser humano en su propio cuidado en situaciones de salud y enfermedad. (Alligood y Tomey, 2018)

Principios Fundamentales de la Teoría del Autocuidado

- **Autocuidado:** Según Orem, el autocuidado es una actividad aprendida y dirigida por los individuos para mantener su bienestar, salud y vida.
- **Autocuidado Definido:** Orem define el autocuidado como las actividades que los individuos realizan para mantener su propia salud y bienestar, incluyendo

estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades a las condiciones existentes.

- **Déficit de Autocuidado:** Orem identifica la noción de déficit de autocuidado cuando los individuos no pueden satisfacer sus necesidades de autocuidado por sí mismos, lo que puede requerir intervención de enfermería para proporcionar el cuidado necesario.

Aplicación de la Teoría del Autocuidado a la Colectomía

Preoperatorio

Educación y Preparación: Los enfermeros pueden aplicar la teoría de Orem al proporcionar educación y capacitación al paciente sobre el procedimiento de colectomía, incluidos los cuidados preoperatorios necesarios, como la preparación para la cirugía y las instrucciones dietéticas.

Identificación de Necesidades de Autocuidado: Durante la evaluación preoperatoria, los enfermeros pueden identificar cualquier déficit potencial de autocuidado, como la falta de comprensión sobre los cuidados postoperatorios o la necesidad de apoyo emocional para manejar la ansiedad antes de la cirugía.

Intraoperatorio

Apoyo y Manejo del Autocuidado: Durante la cirugía, los principios de la teoría de Orem pueden guiar al enfermero para proporcionar apoyo emocional y físico al paciente.

Promoción del Autocuidado Postoperatorio: Incluso durante la cirugía, los enfermeros pueden educar al paciente sobre lo que puede esperar durante la recuperación postoperatoria y la importancia de seguir las recomendaciones médicas para promover la cicatrización y prevenir complicaciones.

Postoperatorio

Gestión del Autocuidado: Después de la colectomía, los enfermeros pueden trabajar con el paciente para fomentar el autocuidado en la gestión del dolor, la movilización, la dieta y el seguimiento de signos de complicaciones. Esto incluye

proporcionar instrucciones claras y comprensibles sobre el manejo del dolor, cambios en la dieta y la importancia de la actividad física gradual.

Evaluación y Apoyo Continuo: Los enfermeros utilizan la teoría de Orem para evaluar continuamente la capacidad del paciente para realizar actividades de autocuidado y proporcionar apoyo adicional según sea necesario. Esto puede incluir la revisión de la comprensión del paciente sobre las instrucciones postoperatorias y la resolución de cualquier déficit identificado en el autocuidado.

La aplicación de la Teoría del Autocuidado de Dorothea Orem en la colecistectomía promueve la autonomía del paciente al capacitarlo para participar activamente en su propio cuidado antes, durante y después del procedimiento quirúrgico. Esto no solo mejora la experiencia del paciente al proporcionar un sentido de control y empoderamiento, sino que también facilita una recuperación más rápida y efectiva al cumplir con las recomendaciones de autocuidado postoperatorio.

2.3 Fundamentación legal

Los aspectos legales en los que se enmarca la investigación son los siguientes:

Constitución de la República del Ecuador 2008:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 18, 19)

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El

sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 172)

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias.

Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

2.4. Formulación de la hipótesis

H0: El nivel de satisfacción del cuidado enfermero no es de forma positiva en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas, 2024.

H1: El nivel de satisfacción del cuidado enfermero es de forma positiva en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas 2024.

2.5. Identificación de Variables

Variable independiente: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero

Variable dependiente: Colecistectomía

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLE</i>	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>INSTRUMENTO</i>
El nivel de satisfacción del cuidado enfermero es de forma positiva en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas, 2024.	Variable Independiente: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero	Medida en que las expectativas o necesidades de una persona son cumplidas en relación con un producto, servicio o experiencia	Encuestas de satisfacción: Utilización de cuestionarios estructurados para recopilar la opinión de los pacientes sobre diferentes aspectos de su experiencia hospitalaria, como la calidad de la atención médica, la comunicación con el personal sanitario, la limpieza y confort de las instalaciones, entre otros.	Calidad de atención Indicadores sociodemográficos	Nada Satisfecho Poco Satisfecho Neutral Muy Satisfecho Totalmente Satisfecho Nivel de educación Estado civil Sexo Edad	Encuesta digital de la calidad de atención de los servicios de salud

Empatía y trato humano	Bajo Medio Alto
Tiempo de espera	Inmediatamente 7 a 15 días 15 a 30 días > 30 días

Variable dependiente: Colecistectomía	Procedimiento quirúrgico que consiste en la extirpación de la vesícula biliar. Esta operación se realiza comúnmente para tratar problemas como los cálculos biliares, la colecistitis y otros trastornos relacionados con la vesícula.	Competencia técnica: Evaluación de las habilidades y conocimientos técnicos de los profesionales en la realización de procedimientos médicos, administración de medicamentos, cuidados de heridas, entre otros.	Seguridad del paciente: Medidas para prevenir errores en la administración de medicamentos, control de infecciones hospitalarias, y promoción de prácticas seguras y protocolos estandarizados	Cuidado enfermero	Vigilancia de herida Control de signos vitales Aplicación del PAE Ayuda en la higiene	Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería
---	--	---	--	-------------------	--	---

Elaborado por: *Cedeño Yagual Julissa Anabell*

CAPÍTULO III

3. Diseño Metodológico

3.1. Tipo de Investigación.

El presente trabajo investigativo fue de enfoque cuantitativo, por lo que se recolectó la información y se procesó mediante programas estadísticos informáticos, posterior se analizó y elaboró gráficos enfocados en determinar el nivel de satisfacción del usuario sometido a colecistectomía del Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez del cantón Salinas, aceptando o rechazando la hipótesis planteada durante el proceso investigativo.

3.2. Diseño de investigación

En el desarrollo de la investigación se implementó el método deductivo, analítico y explicativo, de acuerdo a investigaciones respecto al nivel de satisfacción percibido por el usuario sometido a colecistectomía, cada uno de los métodos empleados permitió el análisis mediante el método científico, describiendo las causas que afectan en la satisfacción del usuario sometido a colecistectomía.

3.3. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 92 usuarios sometidos a colecistectomía de enero a julio del 2024 en el Hospital Dr. José Garcés Rodríguez; la muestra fue de 75 participantes obtenida mediante la fórmula estadística con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.

3.4. Tipo de muestreo

En este trabajo de investigación se empleó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando participantes según criterios específicos de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

- Pacientes sometidos a colecistectomía
- Pacientes adultos con plena conciencia de su salud
- Pacientes del Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez”

Criterios de Exclusión

- Pacientes con otros procesos quirúrgicos

- Pacientes pediátricos
- Pacientes de otras casas de salud

3.5. Técnica de recolección de datos

Observación directa: durante el transcurso del estudio se observó el fenómeno sin intervención del mismo por parte del investigador dentro de la casa de salud.

Encuesta digital: la encuesta digital es una herramienta invaluable para obtener datos cuantitativos en el análisis del nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, proporcionando una base sólida para la investigación, análisis y toma de decisiones en diversos campos y sectores.

3.6. Instrumento de recolección de datos

Para el análisis de datos se recopiló información mediante una encuesta digital de la calidad de atención de los servicios de salud elaborado y validado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada del Ecuador, el instrumento consta de 22 preguntas que ayudan a conocer la calidad de atención dentro de las casas de salud en una escala de “Nada Satisfecho”; “Poco Satisfecho”; “Neutral”; “Muy Satisfecho” y “Totalmente Satisfecho”, así como las características sociodemográficas de los usuarios.

3.7. Aspectos Éticos.

La información necesaria para este estudio se recopiló mediante encuestas aplicadas a los usuarios, quienes previamente recibieron una explicación detallada del estudio y dieron su consentimiento por escrito para participar. Además, se obtuvo el permiso correspondiente de la institución de salud donde se realizó el estudio.

CAPÍTULO IV

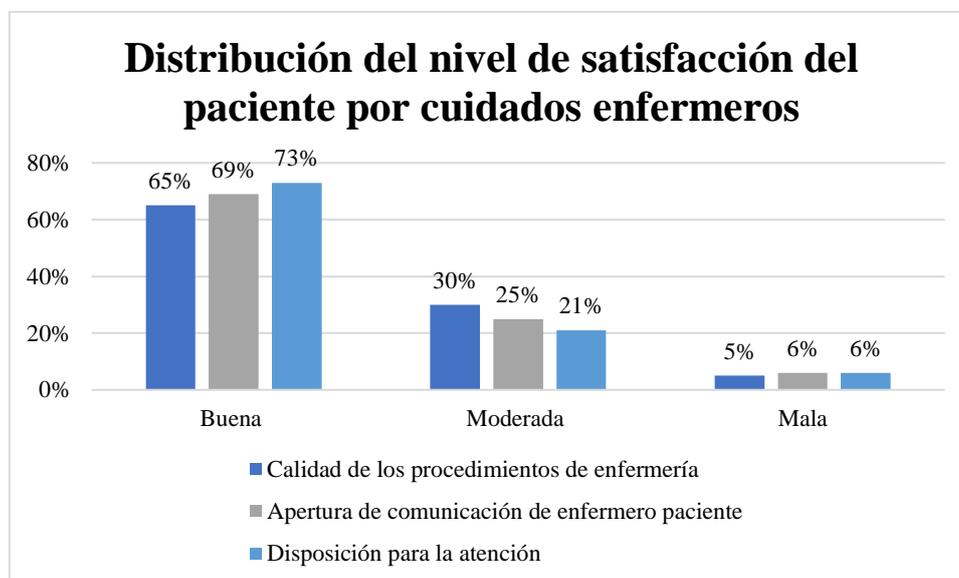
4. Presentación de resultados

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Posterior a la recolección de información se procedió a realizar los siguientes gráficos de información con el correcto análisis en cada una de ellas, para proporcionar las respuestas al objetivo general, luego poder determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, provincia de Santa Elena.

Gráfico 1

Distribución del nivel de satisfacción del paciente por cuidados enfermeros



Nota: obtenido mediante el programa informático Excel

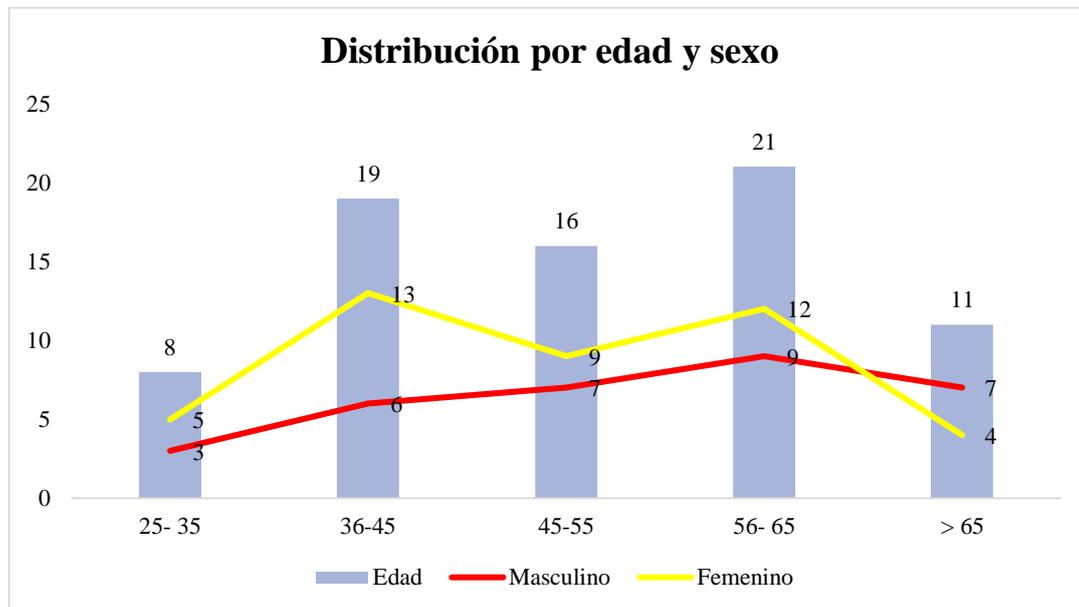
Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

Se determinó la calidad del cuidado que brinda el profesional en enfermería, caracterizándose con un 65% como buena calidad de los procedimientos enfermeros, el 69% calificó como buena la apertura a la comunicación de enfermero paciente, y el 73% calificó de forma positiva la disposición para la atención del profesional; estos datos se compararon con los de (Calderón et al., 2022), donde, destaca la importancia del cuidado enfermero como base esencial para ofrecer un tratamiento integral y favorecer así la rápida recuperación del paciente, utilizando el Proceso de Atención de Enfermería.

En análisis al primer objetivo específico, caracterizar la población de estudio por sus antecedentes sociodemográficos se evidenció lo siguiente.

Gráfico 2

Distribución por sexo y edad



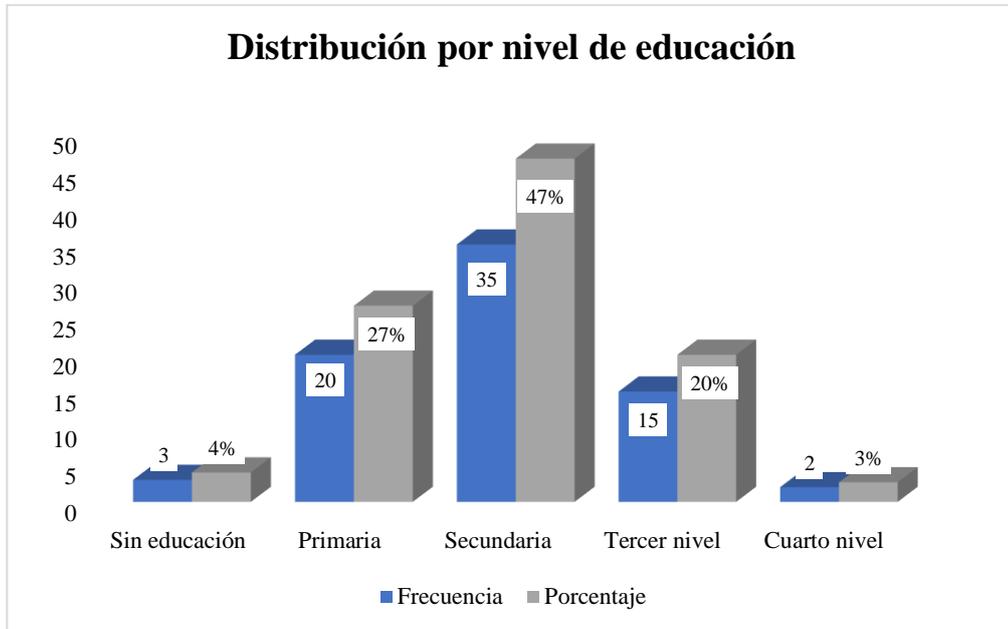
Nota: obtenidos mediante el programa informático Excel

Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 2, se identificó el sexo y edad del usuario, en el cual predominan entre 56-65 años con un total de 21 usuarios, mientras que pacientes entre 25-35 años tuvieron menos atenciones quirúrgicas, posteriormente se detalla por sexo de los usuarios donde se denota que el sexo femenino es predominante a diferencia del sexo masculino por lo tanto la mayoría que presenta este tipo de cirugías corresponde a mujeres en edad de 36-45 años a diferencia de la edad y el sexo, estos datos fueron comparados con la investigación de (Rosales, 2020) donde los hallazgos documentados fue la edad promedio del usuario con 53 años sometidos a colecistectomías.

Gráfico 3

Distribución por nivel de educación.



Nota: obtenidos mediante el programa informático Excel

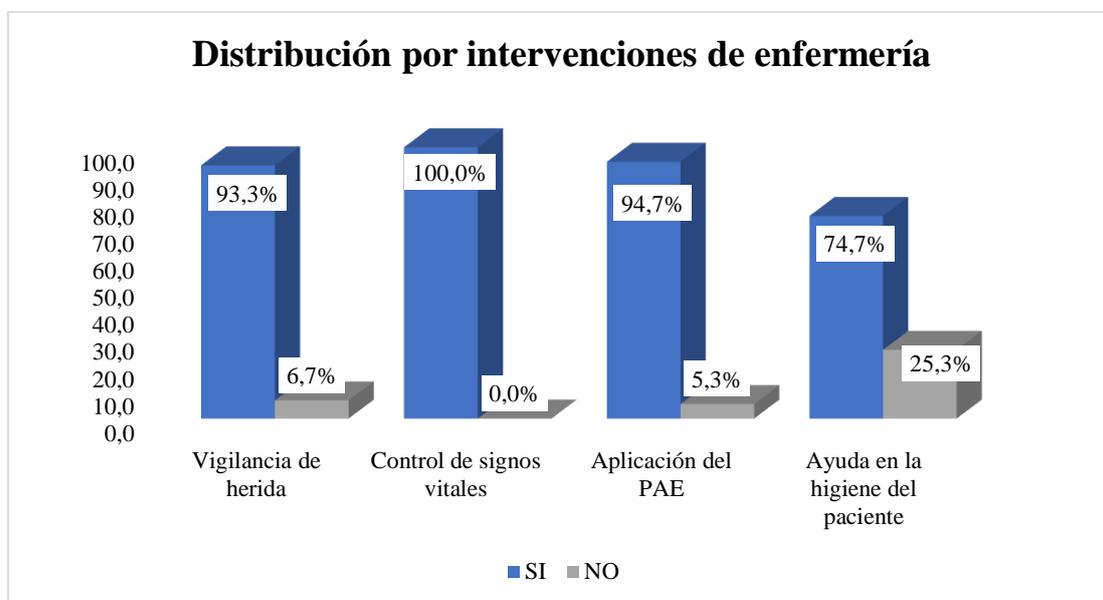
Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

Complementando el primer objetivo específico, se evidenció el nivel de educación como característica sociodemográfica relevante, donde, el 47% de los participantes cursaron o terminaron la secundaria, a diferencia del 27% la primaria, y en menor porcentaje con un 3% las personas con un cuarto nivel de estudio; esto se asemeja a la investigación de (Lucas et al., 2021), el cual evidenció que la educación juega un rol fundamental en la percepción de la calidad del cuidado de salud.

En análisis al segundo objetivo específico se determinó la calidad del cuidado enfermero a los pacientes con colecistectomía en el Hospital Básico “Dr. José Garcés Rodríguez” de Salinas, en el cual, se evidenció lo siguiente:

Gráfico 4

Distribución por intervenciones de enfermería



Nota: obtenido mediante el programa informático Excel

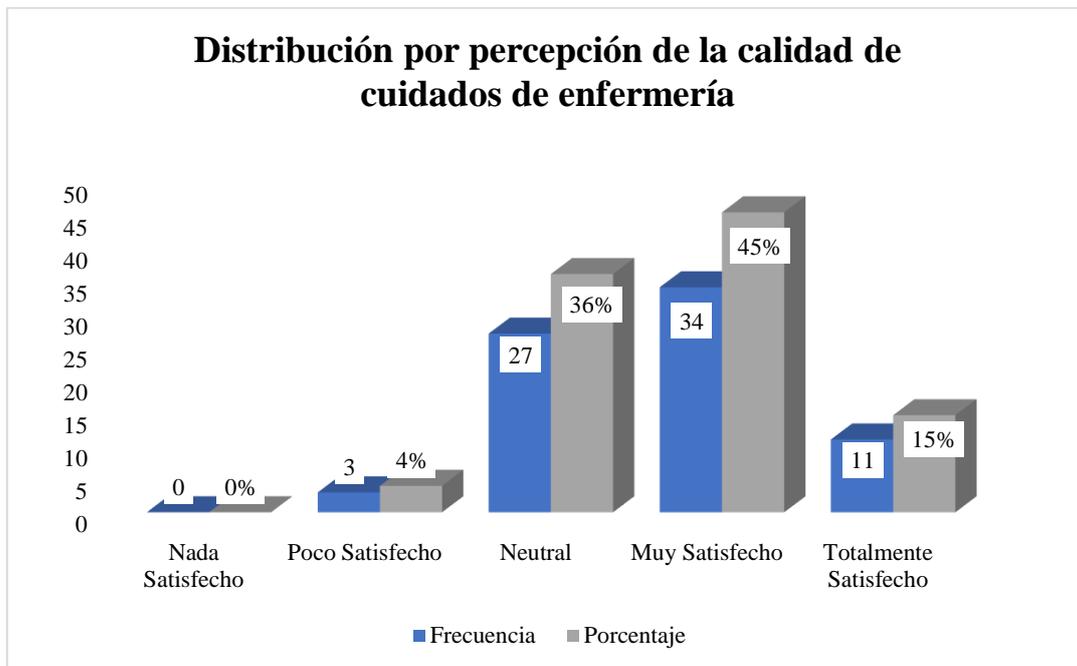
Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 4, se evidenció los cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario con colecistectomía, donde el 100% manifestó que tuvieron el control de los signos vitales durante su estadía hospitalaria, el 94.7% de los profesionales aplicó el proceso de atención de enfermería enfocado en el paciente postquirúrgico, 93.3% indicó que recibió una vigilancia de la herida quirúrgica; y el 74,7% de los participantes recibió ayuda por parte del enfermero en su higiene personal; según (Rosales, 2020) el desarrollo de modelos de cuidados enfermeros permite una conceptualización o visión fundamentada de la enfermería, definir su naturaleza, misión y objetivos.

Contestando el tercer objetivo específico se va a analizar la percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía se evidenció lo siguiente:

Gráfico 5

Distribución por percepción de la calidad de cuidados de enfermería



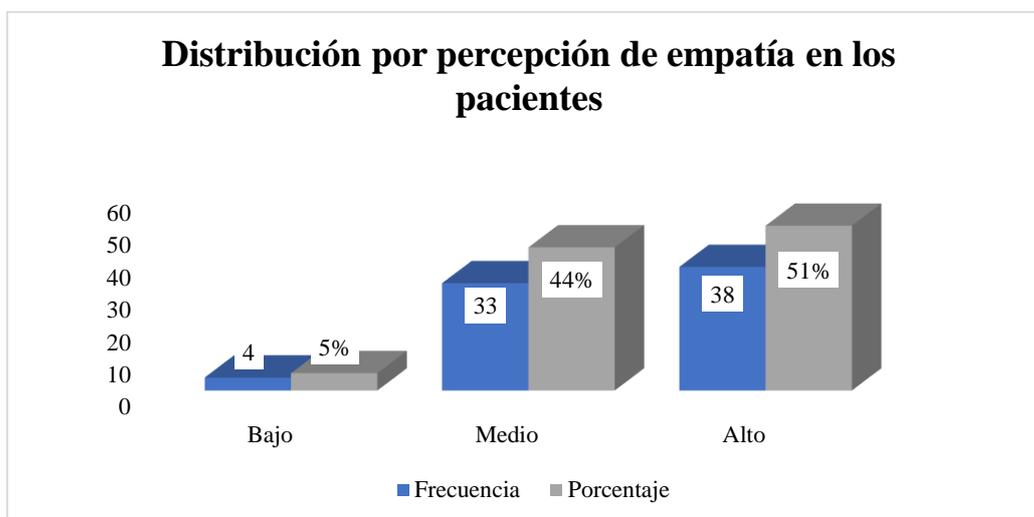
Nota: obtenidos mediante el programa informático Excel

Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 5, se determinó la percepción de la calidad del cuidado que brinda el enfermero al paciente, los resultados evidenciaron que, del total de la muestra de estudio, un 45% de los participantes se sienten satisfechos con los cuidados brindados por parte del profesional, seguido del 36% que indicó sentirse neutral en opiniones sobre la atención recibida y un 4% manifestó sentirse poco satisfecho; esto se compara con la investigación de (Balseiro et al., 2020), en el cual, el personal de enfermería, debido a su proximidad constante con los pacientes, desempeña un papel crucial en la seguridad y la calidad de la atención sanitaria, esto se debe a su estrecha interacción con los pacientes, lo que les permite estar especialmente involucrados en los procesos de atención sanitaria, garantizando así altos estándares de seguridad y calidad en la asistencia.

Gráfico 6

Distribución por percepción de empatía en los pacientes



*Nota: obtenido mediante el programa informático Excel
Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual*

Complementando el tercer objetivo, se determinó la percepción de empatía del enfermero por el paciente sometido a colecistectomía, evidenciando con un 51% niveles altos de empatía y carisma por parte de los profesionales y un 44% manifestó una percepción media por parte de su cuidador, estos datos se relacionan con (Maza-de la Torre, 2023), donde la empatía es una forma de conocimiento y aproximación hacia alguien más, un intento de “ponerse en el lugar de la otra persona”, un amoldarse del profesional hacia el paciente.

4.2. Comprobación de hipótesis

En relación con el análisis de los resultados se comprobó la hipótesis planteada, El nivel de satisfacción del cuidado enfermero es de forma positiva en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. Salinas, 2024.

Los resultados en el análisis del nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, proporcionó una base sólida en la investigación, análisis y toma de decisiones en diversos campos y sectores, donde, se logró evidenciar que el nivel de satisfacción de cada uno de ellos es de forma positiva, el cual se logra llegar a la conclusión que los profesionales de salud del hospital brindan un cuidado de calidez y calidad a cada uno de ellos.

5. Conclusiones

La satisfacción del cuidado enfermero juega un papel crucial en la experiencia y recuperación de los pacientes sometidos a colecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, este proceso quirúrgico, que implica la extirpación de la vesícula biliar, es una intervención común pero significativa que puede tener un impacto profundo en la calidad de vida del paciente, debido a que la percepción de los usuarios sobre el cuidado recibido no solo refleja la competencia técnica de los profesionales de enfermería, sino también su habilidad para establecer relaciones empáticas y proporcionar apoyo emocional durante todo el proceso de atención.

El primer punto de análisis se centró en la calidad de cuidado enfermero proporcionando una comunicación efectiva antes de la cirugía, los pacientes que están bien informados sobre el procedimiento, los riesgos y las expectativas postoperatorias tienden a experimentar menos ansiedad y a sentirse más preparados para la intervención, la habilidad de los enfermeros para educar y tranquilizar a los pacientes en este sentido es crucial, influenciando directamente en su nivel de satisfacción y en su capacidad para colaborar activamente en su propio cuidado.

La gestión del dolor y el confort postoperatorio ante la colecistectomía emergen como áreas críticas de evaluación de los pacientes sobre la efectividad del manejo del dolor y la atención personalizada, este aspecto determinó en gran medida su satisfacción general con el cuidado enfermero recibido, por lo que, la capacidad de los enfermeros para administrar adecuadamente los fármacos para el control dolor, monitorear de cerca cualquier complicación y ajustar el tratamiento según las necesidades individuales del paciente es fundamental para asegurar una recuperación óptima y satisfactoria.

El trabajo colaborativo entre enfermeras y otros profesionales de la salud fortalece el proceso de atención, asegurando que se aborden todas las necesidades del paciente de manera holística; debido a que, el cuidado enfermero es esencial no solo para la recuperación física, sino también para el bienestar emocional y la calidad de vida de los pacientes postcolecistectomía en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez.

6. Recomendaciones

Implementar programas de capacitación regular que incluyan actualizaciones sobre las mejores prácticas en el manejo postoperatorio de pacientes con colecistectomía, estos programas deben abordar aspectos como la identificación temprana de complicaciones, el manejo del dolor y las intervenciones de educación al paciente, incluyendo estudios de caso para mejorar la comprensión y aplicación de estos conocimientos en situaciones reales.

Organizar talleres centrados en habilidades de comunicación efectiva y estrategias de educación al paciente, estas capacitaciones deben equipar a los enfermeros con herramientas para explicar procedimientos y cuidados en el hogar de manera clara y empática, fomentando la habilidad de responder a preguntas y abordar inquietudes, permitiendo una mejor relación enfermera-paciente, contribuyendo a la adherencia y satisfacción del paciente con el tratamiento.

Implementar protocolos actualizados y personalizados para la gestión del dolor postoperatorio, asegurando que cada paciente reciba un manejo adecuado y efectivo del dolor según sus necesidades individuales.

Establecer sistemas formales para recopilar retroalimentación de los pacientes sobre su experiencia del cuidado enfermero, utilizando esta información para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para abordar las preocupaciones y necesidades de los pacientes.

7. Referencias Bibliográficas

Artículos de revista

Allgood, M. R., y Tomey, A. M. (2018). *Modelos y teorías en enfermería. 9ª Edición*. Elsevier.

Aragones, M. (2021). *Manual de Cuidados Intensivos Para Enfermería*. Panamericana.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica del Derecho al Cuidado Humano*. Quito.

Balseiro, Martínez, Otero, Cortes, Rosa, D. I., y Flores. (2020). La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Enfermería Universitaria*. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.467>

Baquerizo, G. (2021). Cuidados De Enfermería En El Post Operatorio De Colectectomía En Pacientes De 20 A 65 Años Del Hospital Básico IESS Ancón. Santa Elena 2021. *RRAAE*. <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6448>

Buri, I. E., Ulloa Gómez, F. I., Vega Cuadrado, H. D., y Encalada Torres, L. E. (2022). Colectectomía laparoscópica: experiencia de dos décadas en el Hospital Militar de Cuenca, Ecuador. *Portal Regional da BVS*.

Calderón, X. M., Córdova, S. B., Pinto, J. M., y Olivarez, A. C. (2022). Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colectectomía. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

Cano, I. C., y Cordero, S. J. (2021). *Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática*. Pro Sciences Revista de Producción Ciencias e Investigación.

Casimiro, V. R., Chaparro, L. A., Escobedo, M. Á., y A, C. G. (2009). *Diagnóstico y Tratamiento de Colectitis y Colelitiasis*. Mexico: Instituto Mexicano del Seguro Social.

Ceja, D. J., y Guzmán, M. T. (2023). *MODELO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA. 2ª ED.* Mexico: Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

- Cocotle, J. J., y Monsiváis, M. G. (2023). *Cuidado de Enfermería: Calidad, seguridad y satisfacción del paciente*. Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Cuatrecasas, L. (2020). *Gestión integral de la calidad*. Profit.
- De Diego, P. (2019). Estrés laboral en el personal de enfermería de cuidados intensivos neonatales. *Universidad de Valladolid*.
- De la Cruz, R. (15 de 9 de 2021). Tratamiento de un caso de trastorno de ansiedad generalizada con terapia breve estratégica. *Retos de la Ciencia*, 5(11), 77-85. <https://doi.org/11.20210701.08>
- De La Fuente, J. (2019). *Salud mental y medicina psicológica. 3ª Edición*. McGraw-Hill. <https://doi.org/9786070299339>
- Díaz, D. C. (2021). *El impacto de los niveles de dotación de personal de enfermería y los resultados en los hospitales*. Gestión y Economía de la Salud.
- Grijalva, M. d. (2019). *CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA Y SURELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, HOSPITAL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE IBARRA*. Ibarra Ecuador: Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte.
- Jarita, R. (2024). Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en enfermería en centro quirúrgico del Hospital de Ilo, 2024. *Repositorio de la Universidad María Auxiliadora* . <https://doi.org/20.500.12970/2072>
- Juarez, M. (2024). Seguridad de la colecistectomía laparoscópica subtotal en colecistitis aguda. *UPAO*.
- Lucas, L., Rosales, C., Castillo, E., Reyes, C., y Salas, R. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*.
- Macías, G. G., y Trujillo, L. N. (2022). *Factores personales e institucionales que influyen en el enfermero en la aplicación del proceso de atención de enfermería*. Colombia.

- Martín, A., y Álvarez, A. (2021). *El cuidado como la esencia de enfermería*. Revista Electrónica de PortalesMedicos.
- Maza-de la Torre, G. M.-R.-A.-R.-H. (2023). *La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual*. Revista de sanidad militar,.
- Megías, F., y Serrano, M. (2021). *Enfermería de salud mental y psiquiátrica*. DAEditorial.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Enfermedades Quirúrgicas Del Sistema Digestivo*. OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades (MOPECE)*. OPS.
- Parrales, S. C. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados*. manabi.
- Piattini, M. (2019). *Calidad de los Servicios*. Ra-Ma Editorial.
- Potter, P., y Perry, A. G. (2019). *Fundamentos de Enfermería - 9ª Edición*. Elsevier España.
- Quiñonez, S. L. (2021). *CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN RAFAEL*. Esmeraldas: Repositorio Digital UNESUM.
- Rosales, T. R. (2020). *Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el cuidado de enfermería*. Universidad Autónoma de Puebla.
- Saiman, Y. (2023). *Colelitiasis*. Lewis Katz School of Medicine, Temple University.
- Santillán, M., Vimos, J. P., y Lema, I. A. (2019). *Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre "Alberto bufonni" del cantón Quininde-esmeraldas*. esmeraldas: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Valdés, M., y Valenzuela, E. (2008). *Colelitiasis*. Medicine - Programa de Formación Médica Continuada Acreditado,.

Vargas, Y. d. (2021). *LAS EMOCIONES EN ENFERMERÍA: UNA MIRADA DESDE EL SER HUMANO*. REVISTA ARBITRADA DEL CIEG.

Informe de gobierno

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. *Ley Orgánica del Derecho al Cuidado Humano*. Quito, 2023.

Libros

Alligood, Martha Raile, y Ann Marriner Tomey. *Modelos y teorías en enfermería*. 9ª Edición . Elsevier, 2018.

Aragones, María. *Manual de Cuidados Intensivos Para Enfermería*. Panamericana, 2021.

Ceja, Dr. José Luis García, Y Mtra. Thelma Rossana González Guzmán. *Modelo Del Cuidado De Enfermería*. 2ª ED. mexico: Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2023.

De La Fuente, Juan. *Salud mental y medicina psicológica*. 3ª Edición. McGraw-Hill, 2019.

Megías, Francisco, y María Serrano. *Enfermería de salud mental y psiquiátrica*. DAEditorial, 2021.

Piattini, Mario. *Calidad de los Servicios*. Ra-Ma Editorial, 2019.

Potter, Patricia, y Anne G. Perry. *Fundamentos de Enfermería - 9ª Edición*. Elsevier España, 2019.

8. Anexos

ANEXO 1. Solicitud de permiso



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Ministerio de Salud Pública

Coordinación Zonal 5 – Salud
Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas Salud

Oficio Nro. MSP-CZS5-SE-24D02-2024-0538-O

Salinas, 11 de junio de 2024

Asunto: RESP// UPSE - CARRERA DE ENFERMERIA: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez

Licenciada
Carmen Obdulia Lascano Espinoza
Directora de la Carrera de Enfermería
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba cordiales saludos de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad – Salinas Salud.

Por medio del presente y en atención a Oficio No. 228-CE-UPSE-2024, mediante el cual solicita autorización para realizar trabajo de investigación en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez a estudiante Cedeño Yagual Julissa Anabell, con el tema aprobado "Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez Salinas, 2024."

Al respecto a través de la Gestión distrital de Operaciones y Logística en Salud, se informa que previo análisis se considera pertinente autorizar trabajo de investigación siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

1. El proceso de levantamiento de información no puede interrumpir las atenciones del establecimiento de salud
2. Se debe informar a la dirección distrital y al establecimiento el tema
3. Se debe informar a la dirección distrital y al establecimiento los resultados una vez concluido el proceso
4. Los datos sensibles deben ser manejados con la confidencialidad del caso

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente,



Documento firmado electrónicamente

Mgs. Wendy Esmeralda Cochea Perero
DIRECTORA DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS - SALUD

Referencias:
- MSP-CZS5-SE-24D02-GDOLS-2024-0228-M

Anexos:
- msp-czs5-se-24d02-gidgda-2024-0489-e.pdf

Dirección: Av. Carlos E. Larrea, Edificio CAC, Planta Baja, Ofic. 8 y 9
Código postal: 240205 / Salinas – Ecuador. **Teléfono:** 593 (04) 3706-623
www.salud.gob.ec

* Documento firmado electrónicamente por Gulpix

CS Escaneado con CamScanner

EL NUEVO
ECUADOR

1/2

ANEXO 2. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN USUARIOS CON COLECISTECTOMÍA. HOSPITAL BÁSICO DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ. SALINAS, 2024”

El presente documento de consentimiento informado está dirigido a usuarios en el Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez, que tiene como fin proveer a los participantes de la investigación una clara explicación del tema de investigación, así como el papel fundamental que ocuparán en el desarrollo de su calidad de participantes.

El estudio es elaborado como requisito previo para el proceso de titulación en la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, Universidad Estatal Península de Santa Elena; elaborado por la estudiante Cedeño Yagual Julissa Anabell, bajo la tutoría de la Lcda., Silvia María Castillo Morocho, PhD. Con el objetivo determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez

De otorgar su permiso en ser partícipes de la investigación, se les solicitará responder interrogantes y realizar una encuesta anónima mediante una encuesta digital de la calidad de atención de los servicios de salud elaborado y validado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada del Ecuador, diseñadas específicamente para el estudio. El tiempo aproximado en responder el formulario es de 15 minutos. Cabe mencionar que la información proporcionada es confidencial y no estará a disposición de terceros, tampoco se usará con fines extras a la presente investigación.

La elección de participar es completamente voluntaria. Las respuestas recolectadas se interpretarán mediante gráficos. De existir dudas antes, durante y después del desarrollo de la recolección de información, puede preguntar sin ningún problema a la investigadora.

De antemano se agradece su gentil comprensión y aceptación para ser partícipes de la investigación.

Nombre:

C.I.:

FIRMA

ANEXO 3. Instrumento aplicado



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA



TEMA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN USUARIOS
CON COLECISTECTOMÍA. HOSPITAL BÁSICO DR. JOSÉ GARCÉS
RODRÍGUEZ. SALINAS, 2024**

Instrucción: Esta encuesta tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en usuarios con colecistectomía. Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez. La información proporcionada es de total confidencialidad y anónima.

En los ítems a continuación deberá colocar una X y el número en la respuesta que corresponda según su criterio personal.

SOCIODEMOGRÁFICO

EDAD:

25 - 35 36 - 45 45 - 55 56 - 65 >65

SEXO:

Masculino Femenino

ESTADO CIVIL

Soltero Casado Viudo Separado Unión libre

NIVEL DE EDUCACIÓN

Sin educación	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
Cuarto nivel	<input type="checkbox"/>

A continuación, se presentan palabras que describen diferentes cuidados de enfermería en usuarios con colecistectomía. En los ítems a continuación deberá colocar una X y el número en la respuesta que corresponda según su criterio personal.

Vigilancia de herida	<input type="checkbox"/>
Control de signos vitales	<input type="checkbox"/>
Aplicación del PAE	<input type="checkbox"/>
Ayuda en la higiene	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

A continuación, se presentan los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía.

Dimensión	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
Calidad de atención					
Comunicación					

Ambiente físico					
-----------------	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN	BUENA	MODERADA	MALA
Calidad de los procedimientos de enfermería			
Apertura de comunicación de enfermero paciente			
Disposición para la atención			

Tiempo de espera para una atención oportuna

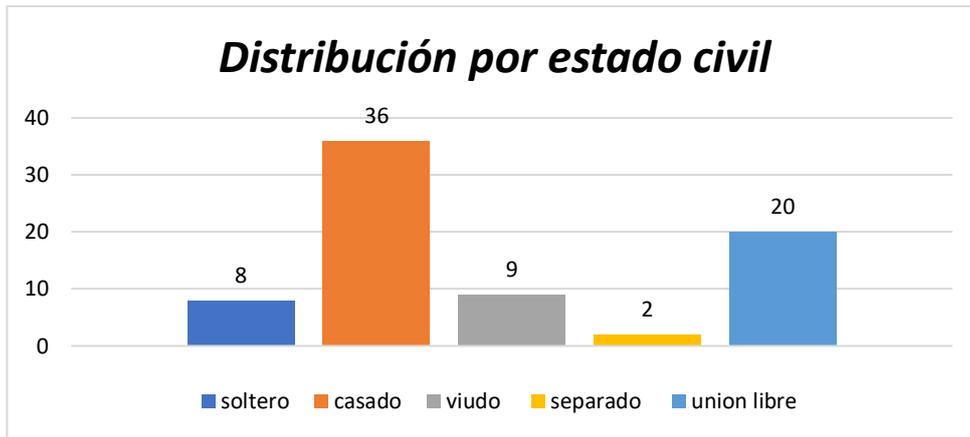
Inmediatamente 7 a 15 días 15 a 30 días > 30 días

Como se considera la percepción de empatía en los pacientes postquirúrgicos con colecistectomía

Bajo Medio Alto

ANEXO 4. Gráficos estadísticos no utilizados en el capítulo IV

Gráfico 7 Distribución por estado civil

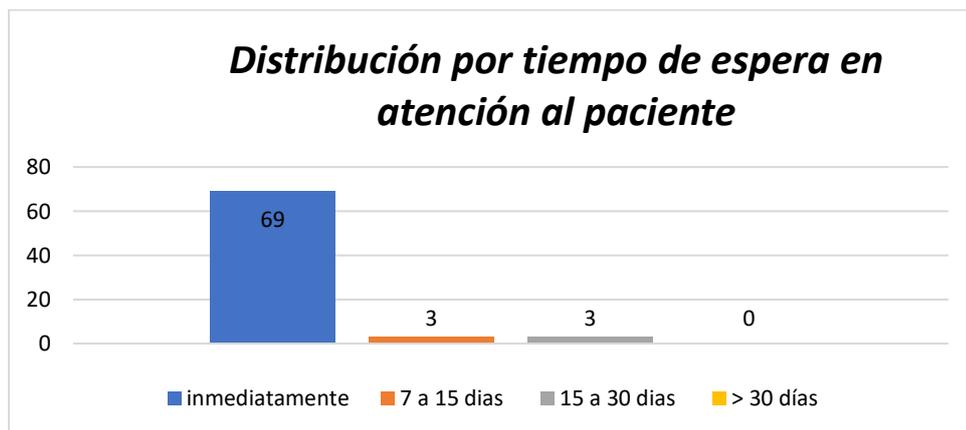


Nota: obtenido mediante el programa informático Excel

Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 7 se puede evidenciar el estado civil en los pacientes postoperatorio el cual 36 pacientes encuestados son casados, seguido de 20 pacientes en unión libre, 9 de ellos son viudos, 8 pacientes solteros y 2 pacientes separados

Gráfico 8 Distribución por tiempo de espera en atención al paciente

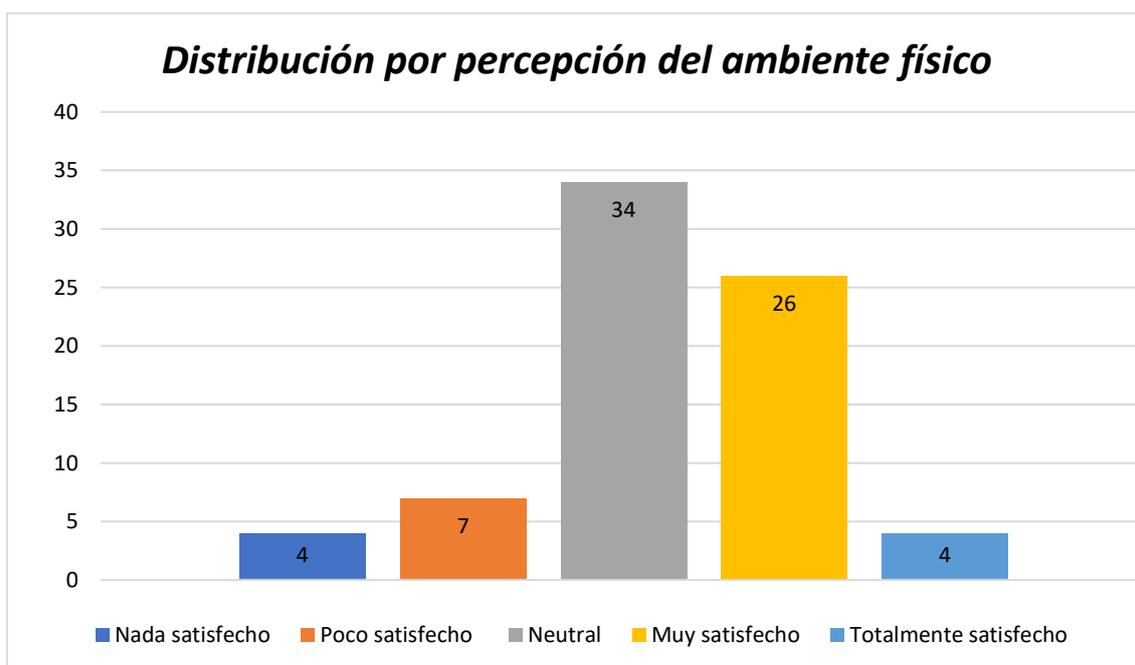


Nota: obtenido mediante el programa informático Excel

Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 8 se puede evidenciar el tiempo de espera en cirugías 69 pacientes indican que su tiempo de espera fue de inmediato mientras que 3 respondieron que su atención fue dentro de 7 a 15 días, a su vez 3 respondieron que su atención fue de 15 a 30 días.

Gráfico 9 Distribución por percepción del ambiente físico



Nota: obtenido mediante el programa informático Excel

Elaborado por: Julissa Anabell Cedeño Yagual

En el gráfico 9 se representó el ambiente físico que se da en los pacientes postoperatorio, 34 de ellos dieron a conocer que su ambiente es neutral, 26 pacientes respondieron sentirse muy satisfecho, 7 respondieron poco satisfecho, 4 de ellos mencionaron nada satisfecho por último 4 respondieron que están totalmente satisfecho con el ambiente físico que le brinda el personal de enfermería.

ANEXO 5. Evidencias fotográficas



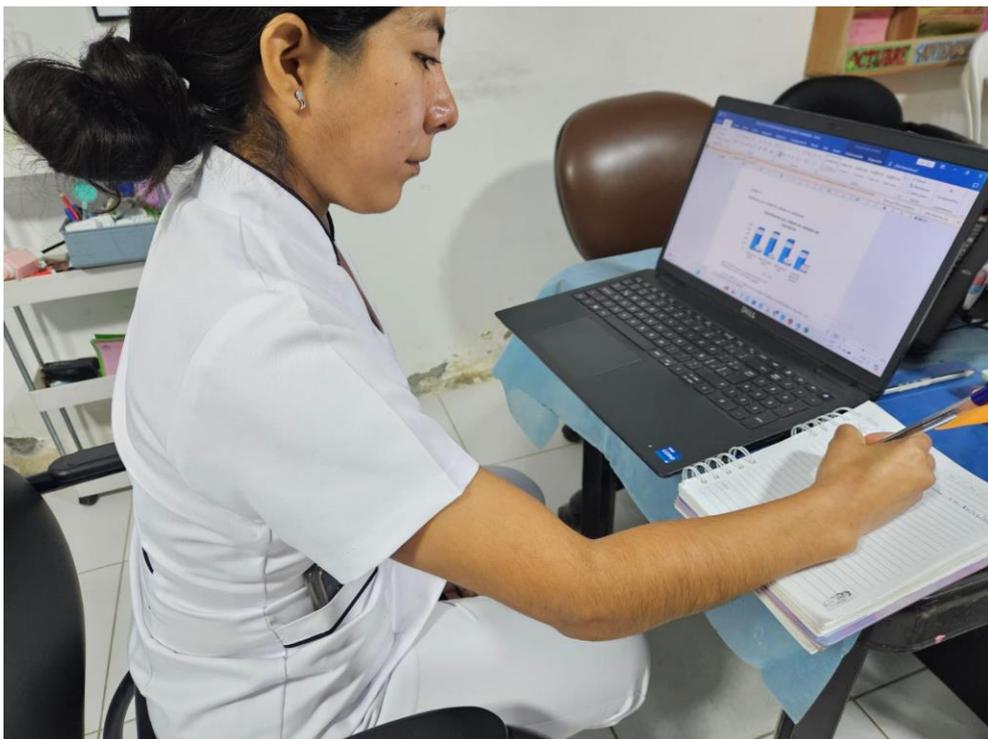
Recibiendo tutorías mediante zoom



Recopilación de información



Aplicación de encuesta a usuarios postcirugía



Procesando información recopilada



JULISSA ANABELL CEDEÑO YAGUAL

6%
Textos
sospechosos



5% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: JULISSA ANABELL CEDEÑO YAGUAL.docx
ID del documento: 3b4d7fbfae0929a98cc7a03bc177d0b493e0d075
Tamaño del documento original: 41,25 kB

Depositante: SILVIA MARIA CASTILLO MOROCHO
Fecha de depósito: 8/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 8/8/2024

Número de palabras: 3062
Número de caracteres: 20.218

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #4acbbc El documento proviene de otro grupo	3%		Palabras idénticas: 3% (95 palabras)
2	Documento de otro usuario #791eec El documento proviene de otro grupo	3%		Palabras idénticas: 3% (99 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ciencialatina.org https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1844/2641	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
2	www.eluniverso.com ¿Cómo calificaría la atención en salud en Ecuador? Plan mi... https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/como-calificaria-la-atencion-en-salud-en-ecuador-pla...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
3	repositorio.upse.edu.ec https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1303/3/MUÑOZ_BACILIO_JESSICA.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Active Wind
Ve a Configuración